



Panduan Administrator

Amazon Connect



Amazon Connect: Panduan Administrator

Copyright © 2024 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Merek dagang dan tampilan dagang Amazon tidak boleh digunakan sehubungan dengan produk atau layanan apa pun yang bukan milik Amazon, dengan cara apa pun yang dapat menyebabkan kebingungan di antara para pelanggan, atau dengan cara apa pun yang menghina atau mendiskreditkan Amazon. Semua merek dagang lain yang tidak dimiliki oleh Amazon merupakan kekayaan masing-masing pemiliknya, yang mungkin berafiliasi, terkait dengan, atau disponsori oleh Amazon, atau mungkin tidak.

Table of Contents

Apa itu Amazon Connect?	1
Cara memulai	1
Harga	1
Layanan yang akan digunakan dengan Amazon Connect	2
Pengembangan	2
Penyimpanan	3
Basis data	3
Analitik	3
Machine Learning (ML) dan Artificial Intelligence (AI)	4
Pesan	4
Keamanan	5
Manajemen	5
Wilayah yang Didukung	5
Amazon Connect	6
AppIntegrations	8
Amazon Q di Connect	9
Kasus	9
Lensa Kontak	10
Customer Profiles	13
ID suara	14
Ruang kerja agen dan panduan step-by-step	15
Aplikasi pihak ketiga ruang kerja agen (Pratinjau)	16
Pesan obrolan: Subtipe SMS	16
Widget komunikasi	17
Ketahanan Global	17
Kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video	17
Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	18
Streaming media langsung	18
Kampanye keluar	18
Tugas	19
Peramban yang didukung	20
Browser seluler	21
Browser dan OS seluler yang didukung untuk kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video	21

Masalah dengan Firefox	21
Kepatuhan aksesibilitas	22
Pembaca layar yang didukung	22
Bahasa yang didukung	22
Hubungi Control Panel	23
Konten pesan obrolan	24
Amazon Connect situs admin	24
Kasus Amazon Connect	24
Lensa Kontak Amazon Connect	25
Bahasa pencocokan pola	27
Peramalan Amazon Connect, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	28
Amazon Q di Connect	28
Amazon Lex	28
Amazon Polly	28
Kuota layanan	28
Hal-hal penting untuk diketahui	29
Amazon Connect kuota	30
Kuota ApplIntegrations	35
Kuota Amazon Q dalam Connect	36
Kuota kasus	37
Kuota Lensa Kontak	38
Kuota Profil Pelanggan	39
Kuota kampanye keluar	41
Kuota ID Suara	41
Bagaimana kontak dihitung	43
Spesifikasi fitur	45
Negara yang dapat Anda hubungi secara default	55
Kuota pelambatan API	59
Mulai	67
Langkah berikutnya	67
Ikuti kelas online gratis	68
Konsep	68
Teleponi	69
Pesan web dan seluler	73
Tugas	77
Jeda dan lanjutkan tugas	87

Profil perutean	101
Antrian: standar dan agen	103
Antrian: prioritas dan penundaan	106
Perutean berbasis antrian	109
Saluran dan konkurensi	110
Arus	110
Praktik terbaik	113
Arus	113
Lambda	114
Obrolan dan Amazon Lex	115
Hubungi Control Panel	115
Tutorial	115
Tutorial 1: Mengatur instans Amazon Connect	116
Tutorial 2: Uji sampel suara dan pengalaman obrolan	127
Tutorial 3: Buat meja bantuan TI	135
Desain untuk latensi rendah	164
Panduan arsitektur	166
Lapisan beban kerja Amazon Connect	166
Skenario dan pendekatan penerapan	173
Keunggulan Operasional	186
Keamanan	204
Keandalan	216
Efisiensi kinerja	217
Optimasi biaya	226
Rencanakan manajemen identitas	229
Menggunakan direktori yang ada untuk manajemen identitas	230
Konfigurasi SAMP dengan IAM untuk Amazon Connect	231
Memecahkan masalah SAMP dengan Amazon Connect	242
Sumber daya tambahan	245
Referensi API Amazon Connect	246
Referensi API Layanan Peserta Amazon Connect	246
Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon	246
Lensa Kontak untuk Referensi API Amazon Connect	246
API Profil Pelanggan Amazon Connect	246
Referensi API ID Suara Amazon Connect	247
Amazon Q di Connect API Referensi	247

Aliran Amazon Connect	247
Contoh UI Obrolan Amazon Connect	247
Dukungan administratif	247
Siapkan pusat kontak Anda	248
Membuat instans Amazon Connect	249
Hal-hal yang perlu diketahui sebelum Anda mulai	249
Langkah 1: Tetapkan identitas	249
Langkah 2: Tambahkan administrator	250
Langkah 3: Atur telepon	251
Langkah 4: Penyimpanan data	252
Langkah 5: Tinjau dan buat	253
Langkah selanjutnya	253
Buat contoh pengujian	253
Temukan ID instans Anda	254
Temukan nama/alias instance Anda	255
Perbarui pengaturan instans	256
Aktifkan lampiran untuk berbagi file	260
Mengatur pemindaian lampiran	264
Aktifkan streaming data	267
Login admin darurat	270
Hapus instans Anda	272
Menandai sebuah instance	274
Mengatur penagihan granular	281
Uji pengalaman suara, obrolan, dan tugas	291
Uji suara	291
Uji obrolan	292
Uji tugas	294
Melihat metrik untuk pengalaman pengujian	300
Siapkan nomor telepon Anda	301
Port nomor telepon Anda saat ini	302
Klaim nomor telepon di negara Anda	320
Minta nomor telepon berkemampuan SMS melalui Amazon Pinpoint SMS	324
Klaim nomor telepon yang sudah Anda miliki di negara lain	326
Daftar nomor telepon yang diklaim ke instans Anda	326
Klaim nomor telepon untuk Asia Pacific (Tokyo)	327
Permintaan nomor atau nomor internasional	328

Memindahkan nomor telepon di seluruh instans	331
Lepaskan nomor telepon	331
Nomor pihak ketiga	333
Layanan UIFN - Hanya masuk	334
Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon	342
Mengatur panggilan keluar	479
Mengatur ID penelepon keluar	480
Siapkan panggilan darurat AS	486
Aktifkan panggilan keluar	495
Pembatasan panggilan keluar	496
Optimalkan reputasi Anda untuk panggilan keluar	499
Siapkan kampanye keluar	502
Sebelum Anda memulai	503
Buat AWS KMS kunci	503
Konfigurasi kampanye keluar	504
Buat kampanye keluar	506
Nonaktifkan kampanye keluar	509
Tetapkan izin	510
Praktik terbaik untuk kampanye keluar	510
Praktik terbaik untuk durasi dering dan ID penelepon	532
Tambahkan pengguna	532
Tambahkan pengguna	533
Edit pengguna secara massal	538
Lihat perubahan historis	544
Unduh pengguna	545
Hapus pengguna	545
Atur ulang kata sandi	549
Profil keamanan	550
Mengatur perutean	595
Cara kerja routing	596
Membuat antrean	598
Nonaktifkan antrian	600
Hapus antrian	601
Mengatur kapasitas antrian	601
Atur jam operasi	605
Buat profil perutean	609

Menghapus profil perutean	616
Mengatur perutean berbasis antrian	616
Routing menggunakan kemampuan agen	617
Menyiapkan agen	624
Menyiapkan hierarki agen	625
Sesuaikan status agen	627
Konfigurasi pengaturan agen	628
Atribut yang telah ditentukan	630
Tetapkan kemahiran untuk agen	635
Aktifkan panggilan terima otomatis	637
CCPv1: Mengatur logout agen otomatis	639
Menyiapkan agen untuk menetapkan tugas untuk diri mereka sendiri	641
Siapkan tugas	642
Buat templat tugas	644
Tetapkan izin untuk membuat templat tugas	649
Blokir agen dari membuat tugas	649
Siapkan aplikasi untuk pembuatan tugas	649
Buat aturan	669
Siapkan kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video	672
Widget komunikasi	673
Cara mengatur panggilan dalam aplikasi, web, dan video	674
Opsi 1: Konfigurasi widget out-of-the-box komunikasi	674
Opsi 2: Integrasikan panggilan dalam aplikasi, web, dan video secara native ke dalam aplikasi seluler Anda	680
Melewati atribut	683
Integrasikan panggilan video ke desktop agen kustom Anda	687
Siapkan pengalaman obrolan pelanggan Anda	690
Sumber daya lainnya	690
Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda	691
Integrasikan obrolan ke dalam aplikasi seluler	729
Buat tanggapan cepat	740
Aktifkan pemformatan teks	753
Aktifkan pesan Terkirim dan Baca tanda terima	756
Menyiapkan waktu habis	757
Aktifkan obrolan persisten	761
Aktifkan Pesan Apple untuk Bisnis	768

Aktifkan streaming pesan waktu nyata	789
Menyesuaikan pengalaman aliran obrolan	797
Mengatur pesan SMS	799
Langkah 1: Minta nomor di Amazon Pinpoint SMS	800
Langkah 2: Aktifkan SMS dua arah pada nomor telepon	802
Langkah 3: Perbarui alur ke cabang pada kontak SMS	804
Langkah 4: Uji pengiriman dan penerimaan pesan SMS	806
Langkah selanjutnya	807
Upgrade ke CCP terbaru	808
Tingkatkan sesuai jadwal Anda sendiri, sebelum tanggal peningkatan otomatis Anda	808
Tingkatkan nanti, secara otomatis	808
URL CCP saya diakhiri dengan/ccp #	809
Saya menggunakan Amazon Connect Streams API	823
Memberikan akses ke PKT	825
Langkah-langkah untuk memastikan agen dapat mengakses PKC	826
Aplikasi agen: Semuanya di satu tempat	826
Berikan akses mikrofon di Chrome, Firefox, atau Edge	827
Cara mendapatkan bantuan untuk masalah PKT	827
Persyaratan headset dan workstation	827
Tidak bisa mendengar penelepon atau penelepon tidak bisa mendengar agen?	830
Agen tidak dapat mendengar indikator untuk obrolan masuk?	831
Sematkan CCP kustom	831
Menggunakan Amazon Connect dengan cookie pihak ketiga	832
Menanamkan PKC ke Salesforce	832
Sematkan PKC ke Zendesk	833
Siapkan Ketahanan Global Amazon Connect	834
Memulai	835
Cara mengatur Ketahanan Global Amazon Connect	835
Buat replika instans Amazon Connect yang sudah ada	836
Buat grup distribusi lalu lintas	841
Klaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas	843
Tetapkan nomor telepon yang diklaim ke grup distribusi lalu lintas	846
Perbarui distribusi lalu lintas telepon di seluruh Wilayah AWS	848
Siapkan pengalaman agen Anda	849
Mengelola grup distribusi lalu lintas	860
Daftar grup distribusi lalu lintas	860

Hapus grup distribusi lalu lintas	861
Mengelola nomor telepon di seluruh Wilayah	861
Klaim nomor telepon ke instans di beberapa Wilayah AWS	861
Memindahkan nomor telepon yang diklaim ke beberapa instans Wilayah AWS	862
Nomor rilis dari grup distribusi lalu lintas	863
Kelola obrolan di seluruh Wilayah	863
Konfigurasi widget komunikasi dalam contoh replika	864
Opsi untuk menambahkan lebih banyak kehalusan	865
Siapkan jaringan Anda	866
Opsi 1 (disarankan): Ganti persyaratan rentang Amazon EC2 dan CloudFront IP dengan daftar izin domain	867
Titik akhir NLB	875
Opsi 2 (tidak disarankan): Izinkan rentang alamat IP	877
Tentang rentang alamat IP Amazon Connect	878
Firewall tanpa kewarganegaraan	879
Izinkan pengunggahan saldo waktu istirahat dan tunjangan dalam penjadwalan Amazon Connect	880
Izinkan resolusi DNS untuk softphone	880
Pertimbangan pelabuhan dan protokol	881
Pertimbangan pemilihan wilayah	882
Agen yang menggunakan Amazon Connect dari jarak jauh	883
Mengalihkan rute audio	883
Menggunakan AWS Direct Connect	883
Persyaratan jaringan stasiun kerja agen untuk suara/video panggilan web	883
Jalur Jaringan Terperinci	885
Panggilan suara	885
Autentikasi	887
Menggunakan Amazon Connect di lingkungan VDI	887
Gunakan model CCP terpisah	888
Desktop awan Citrix	889
Hal-hal yang perlu dipertimbangkan saat mendesain lingkungan VDI Anda	889
Pengoptimalan audio Amazon Connect untuk panduan desktop cloud Citrix step-by-step	890
Konektivitas PKC	893
Gunakan daftar yang diizinkan untuk aplikasi terintegrasi	895
Perbarui domain Anda	896
Firewall mengizinkan daftar	897

Keamanan Lapisan Pengangkutan (TLS)	897
Kode kustom dan integrasi	897
Akses titik akhir API	899
Pengaturan pribadi	899
Buat aliran	900
Izin yang diperlukan	900
Alur default	901
Mengubah alur kontak default	902
Penahanan agen default	906
Transfer agen default	908
Antrian pelanggan default	908
Bisikan pelanggan default	912
Agen bisikan default	912
Mengatur aliran bisikan default untuk obrolan	913
Penahanan pelanggan default	915
Outbound default	915
Transfer antrian default	915
Petunjuk default dari Amazon Lex	916
Alur sampel	916
Alur masuk sampel	918
Sampel uji AB	919
Contoh prioritas antrian pelanggan	920
Sampel putuskan aliran	921
Konfigurasi antrean sampel	922
Contoh antrian pelanggan	925
Callback antrean sampel	926
Contoh aliran antrian interruptible dengan callback	927
Integrasi sampel Lambda	927
Perilaku perekaman sampel	928
Contoh catatan untuk screenpop	929
Sampel input aman dengan agen	930
Sampel input aman tanpa agen	931
Definisi blok aliran	931
Saluran yang didukung untuk blok aliran	937
Amazon Q di Connect	941
Nomor telepon panggilan	944

Kasus	947
Ubah prioritas/usia perutean	961
Periksa kemajuan panggilan	964
Periksa atribut kontak	967
Periksa jam operasi	971
Periksa status antrian	974
Periksa ID Suara	977
Periksa kepegawaian	981
Tag kontak	983
Buat asosiasi kontak persisten	987
Buat tugas	990
Profil pelanggan	995
Putuskan sambungan/tutup telepon	1017
Distribusikan berdasarkan persentase	1018
Alur akhir/Lanjutkan	1021
Dapatkan masukan pelanggan	1023
Dapatkan metrik antrian	1038
Tahan pelanggan atau agen	1042
Menginvokasi fungsi AWS Lambda	1044
Invoke modul	1047
Loop	1049
Permintaan loop	1050
Mainkan prompt	1054
Lanjutkan kontak	1066
Kembali (dari modul)	1068
Tetapkan nomor panggilan balik	1071
Tetapkan atribut kontak	1074
Mengatur aliran antrian pelanggan	1078
Atur aliran pemutusan	1080
Atur alur acara	1083
Atur aliran tahan	1086
Mengatur perilaku logging	1088
Mengatur perilaku perekaman dan analitik	1089
Tetapkan kriteria perutean	1093
Setel ID Suara	1101
Atur suara	1106

Atur aliran bisikan	1109
Atur antrian kerja	1113
Tampilkan tampilan	1115
Mulai streaming media	1121
Hentikan streaming media	1123
Menyimpan masukan pelanggan	1125
Transfer ke agen (beta)	1130
Transfer ke aliran	1132
Transfer ke nomor telepon	1134
Transfer ke antrian	1138
Tunggu	1143
Buat aliran	1146
Sebelum Anda mulai: kembangkan konvensi penamaan	1147
Pilih jenis aliran	1147
Buat alur masuk	1151
Gunakan peta mini untuk menavigasi alur	1153
Sesuaikan nama blok	1154
Membatalkan dan mengulang sejarah	1156
Tambahkan catatan ke blok	1157
Salin dan tempel alur	1159
Arsipkan, hapus, dan pulihkan alur	1161
Menghasilkan log	1164
Gulung kembali aliran	1165
Metode inisiasi kontak dan tipe aliran	1166
Mengaitkan nomor telepon dengan alur	1171
Modul aliran	1172
Di mana Anda dapat menggunakan modul	1173
Batasan	1173
Izin profil keamanan untuk modul	1174
Buat modul	1174
Tambahkan modul ke aliran	1174
Contoh modul	1174
Buat prompt	1175
Cara membuat prompt	1176
Tipe file yang didukung	1177
Panjang maksimum untuk petunjuk	1178

Unggahan permintaan massal tidak didukung di UI, API, atau CLI	1178
Tambahkan text-to-speech ke prompt	1178
Buat string teks dinamis di blok prompt Play	1181
Secara dinamis memilih prompt mana yang akan dimainkan	1182
Siapkan petunjuk untuk bermain dari bucket S3	1185
Pilih suara untuk permintaan audio	1187
Gunakan tag SSML untuk mempersonalisasi text-to-speech	1188
Tag SSML tidak ditafsirkan dalam obrolan	1188
Tag SSML didukung oleh Amazon Connect	1189
Mengatur transfer kontak	1191
Ikhtisar langkah-langkah	1191
Buat koneksi cepat	1192
Hapus koneksi cepat	1196
Seberapa cepat menghubungkan bekerja	1197
Mengatur agent-to-agent transfer	1201
Lanjutkan aliran setelah transfer	1203
Mengelola kontak dalam antrian	1205
Transfer kontak ke antrian agen	1207
Mengatur perilaku perekaman	1210
Kapan percakapan direkam?	1210
Di mana rekaman disimpan?	1210
Kapan rekaman tersedia?	1212
Mencegah agen mengakses rekaman	1212
Persyaratan headset	1212
Cara mengatur perilaku perekaman	1213
Cara mengatur pengguna	1214
Cara mengatur S3 Object Lock untuk rekaman panggilan yang tidak dapat diubah	1214
Mengatur panggilan balik antrian	1218
Bagaimana callback menjaga tempat mereka dalam antrian	1218
Langkah-langkah untuk mengatur panggilan balik antrian	1218
Proses routing	1219
Bagaimana callback antrian memengaruhi batas antrian	1220
Buat alur untuk callback antrian	1220
Pelajari lebih lanjut tentang callback antrian	1225
Aliran impor/ekspor	1226
Keterbatasan ekspor	1226

Arus diekspor ke file JSON	1227
Cara mengimpor/mengekspor arus	1227
Mengatasi sumber daya dalam alur kontak yang diimpor	1228
Tambahkan bot Amazon Lex	1229
Buat bot Amazon Lex	1229
Konfigurasi bot Amazon Lex	1231
Bangun dan uji bot Amazon Lex	1236
Buat versi bot (Opsional)	1239
Buat alias untuk bot	1240
Tambahkan bot Amazon Lex ke instans Amazon Connect Anda	1241
Buat alur dan tambahkan bot Amazon Lex Anda	1243
Tetapkan alur ke nomor telepon	1247
Cobalah!	1248
Tambahkan pesan interaktif ke obrolan	1248
Memanggil fungsi Lambda	1275
Buat fungsi Lambda	1276
Tambahkan fungsi ke instance Anda	1276
Memanggil Lambda dari aliran	1277
Konfigurasi fungsi Anda untuk mengurai acara	1282
Verifikasi respons fungsi	1283
Konsumsi responsnya	1286
Tutorial: Buat fungsi Lambda dan panggil dalam alur	1290
Streaming media langsung audio pelanggan	1302
Rencanakan streaming media langsung	1303
Aktifkan streaming media langsung	1304
Akses Data Kinesis Video Streams	1305
Uji streaming media langsung	1311
Atribut kontak untuk streaming media langsung	1313
Enkripsi masukan pelanggan	1314
Cara mendekripsi data yang dienkripsi oleh Amazon Connect	1315
Lacak peristiwa dalam arus	1317
Penyimpanan untuk log aliran	1317
Aktifkan log aliran	1318
Cari log alur	1320
Data dalam log aliran	1322
Lacak pelanggan di antara arus	1323

Buat peringatan untuk peristiwa log alur	1324
Gunakan atribut kontak	1324
Apa itu atribut kontak?	1324
Daftar atribut dan referensi JsonPath mereka	1328
Cara mereferensikan atribut kontak	1372
Tampilkan informasi kontak ke agen	1373
Rute berdasarkan jumlah kontak dalam antrian	1374
Rute berdasarkan saluran kontak	1378
Gunakan Amazon Lex dan atribut	1379
Fungsi dan atribut Lambda	1384
Memigrasikan alur	1386
Metrik, dasbor, dan laporan real-time dan historis	1387
Dasbor	1388
Dasbor analitik percakapan Lensa Kontak	1388
Dasbor kinerja antrian	1398
Tetapkan izin profil keamanan	1403
Laporan metrik waktu nyata	1404
Definisi metrik waktu nyata	1405
Izin yang diperlukan	1421
Kontrol akses berbasis tag metrik waktu nyata	1422
Seberapa sering metrik waktu nyata disegarkan	1427
Gunakan penelusuran satu klik	1427
Visualisasikan: Dasbor antrian	1430
Lihat kontak dalam antrian	1431
Membuat laporan metrik waktu nyata	1434
Tidak ada metrik atau terlalu sedikit baris?	1436
Daftar antrian dengan merutekan profil	1437
Daftar agen dengan profil perutean	1438
Urutkan agen berdasarkan aktivitas	1438
Mengubah status aktivitas agen	1440
Unduh laporan metrik waktu nyata	1442
Laporan metrik historis	1443
Definisi metrik historis	1444
Izin yang diperlukan	1483
Kontrol akses berbasis tag	1484
Membuat laporan metrik historis	1486

Batas laporan	1489
Jadwalkan laporan metrik historis	1490
Memperbarui laporan metrik historis	1493
Unduh laporan metrik historis	1493
Tampilkan antrian agen dalam tabel Antrian	1495
Berapa banyak kontak dalam antrian pada tanggal tertentu	1497
Laporan audit aktivitas agen	1497
Laporan Login/Logout	1502
Batas laporan	1503
Izin yang diperlukan	1503
Menghasilkan laporan Login/Logout	1504
Mengedit Laporan Login/Logout Tersimpan	1505
Unduh laporan Login/Logout sebagai File CSV	1506
Bagikan laporan Login/Logout	1506
Jadwalkan laporan Login/Logout	1507
Menghapus laporan Login/Logout Tersimpan	1508
Kontrol akses berbasis tag	1508
Aliran acara agen	1509
Aktifkan aliran acara agen	1509
Contoh aliran acara agen	1510
Tentukan berapa lama agen menghabiskan melakukan ACW	1514
Model data aliran acara agen	1521
Acara kontak	1531
Berlangganan acara kontak Amazon Connect	1532
Model data peristiwa kontak	1535
Stempel waktu kontak	1545
Contoh untuk menghentikan streaming jenis acara	1546
Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara tersambung ke agen	1546
Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara terputus	1548
Contoh data kontak acara diperbarui	1549
Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara tersambung ke agen	1551
Contoh peristiwa saat langkah perutean kedaluwarsa pada kontak	1553
Model data catatan kontak	1555
Hal-hal penting untuk diketahui	1555
Agent	1556
AgentHierarchyGroup	1558

AgentHierarchyGroups	1559
AttributeCondition	1559
ContactDetails	1560
ContactTraceRecord	1561
DeviceInfo	1569
DisconnectDetails	1570
Endpoint	1571
Expiry	1571
Expression	1571
ExternalThirdParty	1572
MediaStream	1572
QualityMetrics	1573
QueueInfo	1573
RecordingInfo	1574
RecordingsInfo	1575
References	1576
RoutingCriteria	1577
RoutingProfile	1577
StateTransitions	1578
Steps	1578
VoiceldResult	1579
Authentication	1580
FraudDetection	1581
Cara mengidentifikasi kontak yang ditinggalkan	1582
Melihat catatan kontak di UI	1582
Tentang status agen	1583
Tentang status agen kustom	1584
Tentang ACW (Setelah kontak kerja)	1584
Bagaimana Anda tahu kapan agen dapat menangani kontak lain?	1585
Apa yang muncul dalam laporan metrik waktu nyata?	1585
Apa yang muncul di aliran acara agen?	1585
“Kami tidak bisa menemukan agen ini. Gunakan nama pengguna agen untuk mengidentifikasi mereka.”	1585
Tentang status kontak	1586
Status kontak di aliran acara agen	1586
Peristiwa dalam catatan kontak	1588

Tentang callback antrian	1589
Bagaimana properti di blok Transfer ke Antrian memengaruhi aliran ini	1139
Dijadwalkan vs Dalam antrian	1592
Upaya callback gagal	1593
Contoh: Metrik untuk callback antrian	1594
Simpan laporan kustom	1597
Laporan pribadi yang disimpan dihitung terhadap kuota	1598
Buat konvensi penamaan	1598
Bagaimana cara menyimpan laporan	1598
Cara menghapus laporan yang disimpan	1599
Bagikan laporan kustom	1600
Lihat laporan bersama	1602
Kiat untuk melihat laporan bersama	1602
Publikasikan laporan	1603
Lihat laporan yang dipublikasikan	1604
Mengelola laporan yang disimpan (admin)	1605
Melihat dan menghapus laporan	1605
Monitor CloudWatch metrik	1606
Metrik Amazon Connect dikirim ke CloudWatch	1607
Dimensi CloudWatch metrik Amazon Connect	1618
Metrik ID Suara Amazon Connect dikirim ke CloudWatch	1620
Dimensi metrik ID Suara Amazon Connect	1622
AppIntegrations Metrik Amazon dikirim ke CloudWatch	1623
Dimensi AppIntegrations metrik Amazon	1625
Amazon ConnectMetrik Profil Pelanggan	1625
Amazon ConnectDimensi metrik Profil Pelanggan	1626
Gunakan CloudWatch metrik untuk menghitung kuota panggilan bersamaan	1626
Gunakan CloudWatch metrik untuk menghitung kuota obrolan aktif bersamaan	1627
Gunakan CloudWatch metrik untuk menghitung kuota tugas bersamaan	1627
Panggilan API layanan logging	1627
Informasi Amazon Connect di CloudTrail	1628
Contoh: Entri file log Amazon Connect	1629
Contoh: Entri file log ID Suara Amazon Connect	1630
EventBridgeperistiwa yang dipancarkan olehAmazon Connect	1632
Data lake Analytics (Pratinjau)	1633
Akses Data Lake Analytics	1633

Tabel asosiasi untuk data lake Analytics	1635
Ruang Kerja Agen	1636
tep-by-stepPanduan S	1638
Ikhtisar	1639
Dukungan Objek JSON Kompleks	1639
Aktifkan step-by-step panduan	1639
Lihat sumber daya	1641
Tampilan kustom	1641
AWS tampilan terkelola	1645
Dukungan HTML dan JSX	1666
Pembuat UI tanpa kode	1667
Mengakses pembuat UI tanpa kode	1667
Pustaka komponen UI	1668
Sesuaikan panel	1671
Menyetel tindakan yang muncul dalam aliran	1682
Menyimpan dan menerbitkan versi tampilan	1684
Template untuk memulai dengan cepat	1684
Data sampel	1686
Cara memanggil panduan di awal kontak	1686
Menampilkan atribut kontak di ruang kerja agen	1689
Kode disposisi	1689
Redaksi PII	1690
Aplikasi pihak ketiga (Pratinjau)	1691
Aplikasi pihak ketiga onboard	1691
Izin pengguna	1699
Acara dan Permintaan	1700
Akses aplikasi pihak ketiga di ruang kerja agen	1702
Pengaturan Federasi SSO aplikasi pihak ketiga	1704
Amazon Q di Connect	1706
Aktifkan Amazon Q di Connect	1707
Jenis konten yang didukung	1708
Ikhtisar integrasi	1708
Sebelum Anda memulai	1709
Langkah 1: Buat Amazon Q di domain Connect	1711
Langkah 2: Enkripsi domain	1712
Langkah 3: Buat integrasi (basis pengetahuan)	1717

Langkah 4: Konfigurasi alur Anda untuk Amazon Q di Connect	1724
Kapan basis pengetahuan Anda terakhir diperbarui?	1725
Tetapkan izin	1725
Akses Amazon Q di Connect di aplikasi agen	1725
Kasus	1727
Memulai Kasus	1727
Aktifkan Kasus	1728
Persyaratan	1728
Cara mengaktifkan Kasus	1729
Langkah selanjutnya	1729
Tetapkan izin	1730
Izin Kasus yang Diperlukan	1730
Izin Profil Pelanggan yang Diperlukan	1730
Antrian yang diperlukan, koneksi cepat, dan izin tampilan pengguna	1731
Deskripsi izin Kasus	1731
Izin yang diperlukan untuk kebijakan IAM kustom	1733
Lihat detail domain Kasus	1733
Onboard ke Kasus	1735
Buat bidang kasus	1738
Cara membuat bidang kasus	1739
Bidang kasus sistem	1739
Bidang kasus khusus	1743
Buat templat kasus	1745
Bagaimana template kasus terlihat di aplikasi agen	1745
Cara membuat template	1747
Tata letak kasus	1748
Siapkan penugasan kasus	1749
Siapkan agen dan arus	1750
Bagaimana agen menetapkan kepemilikan kasus	1751
Cara mengonfigurasi blok Kasus untuk menetapkan kepemilikan kasus dalam alur	1753
Akses Kasus dalam aplikasi agen	1754
Opsi 1: Gunakan Kasus dengan PKC out-of-the-box	1754
Opsi 2: Sematkan Kasus ke dalam aplikasi agen khusus	1754
Aliran acara kasus	1755
Siapkan aliran acara kasus	1756
Muatan dan skema acara kasus	1759

Lensa Kontak	1763
Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan	1764
Contoh halaman rincian Kontak untuk panggilan	1765
Contoh halaman detail Kontak untuk analitik obrolan waktu nyata	1766
Contoh halaman detail Kontak untuk analitik pasca-obrolan	1766
Aktifkan Lensa Kontak	1769
Tetapkan izin	1782
Jenis pemberitahuan Lensa Kontak	1787
Tambahkan kosakata khusus	1788
Buat aturan dengan Lensa Kontak	1792
Kasus Amazon Connect - orientasi integrasi aturan	1849
Buat peringatan pada metrik waktu nyata	1852
Pantau dan perbarui kasus	1857
Cari percakapan	1862
Tinjau percakapan yang dianalisis	1870
Navigasi transkrip dan audio dengan cepat	1872
Lihat ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif (Pratinjau)	1875
Lihat sorotan utama	1879
Gunakan deteksi tema untuk menemukan masalah	1881
Selidiki skor sentimen	1884
Selidiki waktu non-bicara	1885
Selidiki waktu respons	1887
Selidiki skor kenyaringan	1888
Gunakan redaksi data sensitif	1889
Gunakan API untuk analitik panggilan dan obrolan waktu nyata	1891
Gunakan streaming untuk analisis kontak waktu nyata	1892
Lokasi file keluaran	1904
Panggilan: Contoh file keluaran Lensa Kontak	1904
Obrolan: Contoh file keluaran Lensa Kontak	1921
Pemecahan Masalah	1964
Mengevaluasi kinerja agen	1965
Buat formulir evaluasi	1967
Lihat jejak audit formulir evaluasi	1978
Cara kerja penilaian dan bobot	1979
Buat peringatan supervisor tentang kinerja agen	1982
Formulir evaluasi pencarian	1986

Gunakan ID referensi untuk pertanyaan	1987
Contoh output formulir evaluasi	1987
Tetapkan izin untuk formulir evaluasi	1990
Siapkan dan tinjau rekaman layar agen	1990
Amazon Connect Aplikasi Klien	1992
Aktifkan perekaman layar	1994
Unduh file log untuk aplikasi perekaman layar	1997
Tetapkan izin	1998
Tinjau rekaman layar agen	1998
FAQ untuk kemampuan perekaman layar	2001
Cari kontak	2004
Hal-hal penting untuk diketahui	2004
Fitur pencarian utama	2004
Izin yang diperlukan	2007
Cara mencari kontak	2009
Bidang tambahan: Tambahkan kolom ke hasil pencarian Anda	2009
Unduh hasil pencarian	2010
Cari kontak yang sedang berlangsung	2010
Cari berdasarkan atribut kontak kustom	2013
Pantau percakapan langsung & rekaman	2016
Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan	2017
Tetapkan izin	2019
Pantau percakapan langsung	2021
Barge percakapan suara dan obrolan langsung	2022
Tinjau percakapan yang direkam	2028
Memecahkan masalah pemantauan percakapan	2037
Mengelola kontak dari halaman detail Kontak	2046
Transfer kontak	2046
Menjadwalkan ulang kontak	2049
Akhiri kontak	2051
Customer Profiles	2054
Apa itu profil pelanggan?	2055
Penyimpanan data	2055
Aktifkan Profil Pelanggan untuk instans Anda	2056
Sebelum Anda memulai	2056
Aktifkan Profil Pelanggan, dan tentukan antrian huruf mati dan kunci KMS	2058

Langkah selanjutnya	2068
Akses Profil Pelanggan di ruang kerja agen	2068
Opsi 1: Gunakan Profil Pelanggan dengan PKC out-of-the-box	2068
Opsi 2: Sematkan Profil Pelanggan ke ruang kerja agen khusus	2070
Gunakan atribut kontak untuk mengisi profil pelanggan secara otomatis	2071
Secara otomatis mengaitkan profil pelanggan dengan kontak	2073
Tetapkan izin	2073
Cara memperbarui izin untuk agen	2073
Cara memperbarui izin untuk Flows	2074
Cara memperbarui izin untuk Atribut Terhitung	2075
Masalah dengan izin: Cara menetapkan izin baru	2076
Gunakan Resolusi Identitas untuk mengkonsolidasikan profil serupa	2078
Aktifkan Resolusi Identitas	2079
Pembelajaran mesin untuk Resolusi Identitas	2082
Pencocokan berbasis aturan untuk Resolusi Identitas	2092
Metrik Resolusi Identitas	2105
Nonaktifkan Resolusi Identitas	2107
Integrasikan aplikasi eksternal	2107
Mengatur integrasi	2108
Siapkan integrasi untuk aplikasi unggulan di Amazon Connect	2108
Mengatur integrasi untuk aplikasi eksternal menggunakan Amazon AppFlow	2134
Hapus/hentikan integrasi Profil Pelanggan	2148
Pemetaan tipe objek	2149
Konsep dan terminologi untuk pemetaan tipe objek pelanggan	2149
Buat pemetaan tipe objek	2151
Detail definisi pemetaan tipe objek	2159
Properti tambahan dari jenis objek	2219
Profil yang disimpulkan	2219
Templat catatan kontak	2220
Secara otomatis mengaitkan Rekaman Kontak dengan satu profil yang ditemukan menggunakan tombol _phone	2225
Contoh pemetaan tipe objek	2226
Jenis objek profil implisit	2229
Pemetaan data bertenaga AI generatif	2230
Membuat dan mencerna data pelanggan menggunakan Amazon S3	2235
Siapkan ekspor waktu nyata	2236

Aktifkan ekspor waktu nyata	2236
Aktifkan ekspor waktu nyata	2237
Muatan Kinesis ekspor waktu nyata	2238
Pemecahan masalah ekspor waktu nyata	2240
Hapus domain Profil Pelanggan	2242
Profil Pelanggan Menghitung Atribut	2243
API Atribut yang Dihitung	2245
Membuat definisi atribut terhitung kustom	2259
Memvalidasi nilai atribut terhitung menggunakan API	2262
Atribut Dihitung Default	2264
Status kesalahan dan pemecahan masalah	2269
Amazon Connect situs web admin	2269
Cara membuat Atribut Terhitung	2269
Cara melihat Atribut Terhitung	2273
Cara mengedit Atribut Terhitung	2274
Cara menghapus Atribut Terhitung	2276
Menggunakan API Profil Pelanggan	2276
Contoh: Integrasikan dengan S3	2277
Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	2280
Memulai	2281
Aktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	2282
Tetapkan izin	2284
Pemecahan masalah peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	2285
Prakiraan	2294
Memulai dengan peramalan	2295
Tetapkan interval perkiraan dan penjadwalan	2296
Buat grup prakiraan	2297
Impor data historis	2300
Persyaratan data untuk peramalan	2305
Buat prakiraan	2306
Periksa perkiraan	2308
Unduh perkiraan	2309
Ganti perkiraan	2310
Publikasikan perkiraan	2312
Perencanaan kapasitas	2313
Memulai	2314

Buat skenario perencanaan kapasitas	2314
Impor estimasi penyusutan di masa depan dan karyawan penuh waktu yang tersedia	2317
Buat rencana kapasitas menggunakan prakiraan dan skenario	2318
Tinjau output rencana kapasitas	2320
Ganti rencana kapasitas	2322
Jalankan kembali rencana kapasitas	2323
Unduh rencana kapasitas	2324
Publikasikan rencana kapasitas	2326
Penjadwalan	2326
Memulai	2327
Peran penjadwalan: Siapa yang melakukan apa	2327
Terminologi	2328
Buat aturan staf	2329
Buat aktivitas shift	2332
Buat profil shift	2334
Buat grup dan aturan kepegawaian	2337
Menghasilkan, meninjau, dan mempublikasikan jadwal	2340
Bagaimana supervisor melihat jadwal yang dipublikasikan	2346
Bagaimana agen melihat jadwal mereka	2349
Tambahkan aktivitas shift dalam draf atau jadwal yang diterbitkan	2350
Manajemen waktu istirahat	2354
Manajemen lembur	2366
Manajemen cuti sukarela	2369
Jadwal Kepatuhan	2372
API pengoptimalan pribadi	2377
ID suara	2379
Cara kerja ID Suara	2379
Pendaftaran pelanggan	2379
Otentikasi pelanggan	2380
Berapa banyak pidato yang dibutuhkan untuk pendaftaran dan otentikasi	2380
Pendaftaran Batch	2381
Deteksi penipu yang dikenal	2381
Daftar pantauan default	2381
Deteksi spoofing suara	2382
Data apa yang disimpan?	2382
Domain ID Suara	2382

Status pendaftaran	2384
Pembicara kedaluwarsa	2385
Pengidentifikasi pembicara dan penipu	2385
Aktifkan ID Suara	2386
Sebelum Anda memulai	2386
Langkah 1: Baca Pengakuan Persetujuan BIPA	2387
Langkah 2: Buat domain ID Suara dan kunci enkripsi baru	2388
Langkah 3: Konfigurasi ID Suara di alur Anda	2391
Tetapkan izin	2392
Cari dan tinjau hasil ID Suara	2393
ID Suara menghasilkan rekaman kontak	2394
Menggunakan API ID Suara	2395
Operasi domain ID suara	2395
API Asosiasi Integrasi Amazon Connect	2396
API manajemen pembicara, daftar pantauan, dan penipu	2397
Pendaftaran batch menggunakan data audio dari panggilan sebelumnya	2399
Skema file untuk Pekerjaan Pendaftaran Pembicara	2401
Membuat dan mengedit daftar pantauan penipu	2404
Skema file untuk Pekerjaan Pendaftaran Penipu	2405
Amazon Connect Streaming API ID Suara	2408
Skema acara ID Suara	2408
Bidang umum dalam acara tersebut	2409
Mulai Aksi Sesi	2409
Perbarui Tindakan Sesi	2411
Evaluasi Tindakan Sesi	2411
Aksi Pembicara	2413
Tindakan Penipu	2413
EnrollBySession	2414
StartSpeakerEnrollmentJob	2415
StartFraudsterRegistrationJob	2416
Keamanan	2417
Perlindungan data	2418
Data ditangani oleh Amazon Connect	2419
Enkripsi diam	2424
Enkripsi dalam bergerak	2438
Manajemen kunci	2438

Titik akhir VPC (AWS PrivateLink)	2439
Memilih untuk tidak menggunakan data Anda untuk peningkatan layanan	2441
Pengelolaan identitas dan akses	2442
Audiens	2443
Mengautentikasi dengan identitas	2444
Mengelola akses menggunakan kebijakan	2447
Izin yang diperlukan untuk kebijakan IAM kustom	2450
Batasi AWS sumber daya yang dapat dikaitkan dengan Amazon Connect	2479
Bagaimana Amazon Connect bekerja dengan IAM	2483
Contoh kebijakan berbasis identitas	2489
Contoh kebijakan tingkat sumber daya	2499
AWS kebijakan terkelola	2509
Memecahkan masalah	2539
Gunakan peran tertaut layanan	2541
Menggunakan peran terkait layanan untuk kampanye keluar	2547
Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon AppIntegrations	2549
Menggunakan peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect	2556
Menggunakan peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola Amazon Connect	2559
Pencatatan dan pemantauan	2564
Memberi tanda pada sumber daya	2565
Kontrol akses berbasis tag	2567
Validasi kepatuhan	2568
Praktik terbaik untuk kepatuhan PII	2569
Praktik terbaik untuk kepatuhan PCI	2569
Praktik terbaik untuk kepatuhan HIPAA	2570
Ketangguhan	2570
Arsitektur telepon dan softphone satu wilayah	2571
Sumber daya lainnya	2572
Keamanan infrastruktur	2572
Versi TLS yang didukung	2572
Persyaratan lainnya	2573
Pencegahan confused deputy lintas layanan	2573
Amazon Connect Customer Profiles	2574
ID Suara Amazon Connect	2576
Amazon Connect pesan obrolan streaming lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan	2577

Praktik Terbaik Keamanan	2578
Praktik Terbaik Keamanan Pencegahan Amazon Connect	2578
Praktik Terbaik Keamanan Detektif Amazon Connect	2580
Panduan pelatihan agen	2581
Video pelatihan	2584
Luncurkan PKT	2584
Masuk dan keluar dari PKC	2585
Masalah saat masuk?	2588
Keluar dari PKC	2588
Izinkan akses ke cookie	2589
Apa yang terjadi jika Anda tidak memilih akses Hibah saat diminta?	2590
Mengubah setelan perangkat audio Anda	2591
Ubah pengaturan perangkat audio di CCP	2592
Prasyarat: Izinkan browser Anda mengakses mikrofon Anda	2593
Keterbatasan Firefox	2594
Apa yang harus diperiksa ketika perangkat audio Anda tidak berfungsi seperti yang diharapkan	2594
Meneruskan panggilan ke perangkat seluler	2594
Lihat jadwal Anda	2595
Setel status Anda ke “Tersedia”	2596
Tetapkan “Status berikutnya” Anda	2596
Cara membatalkan “Status berikutnya”	2597
Setel “Status berikutnya” saat hanya menangani kontak ACW	2598
Contoh 2: Setel “Status berikutnya” sambil mengelola beberapa obrolan di kontak dan obrolan lainnya di ACW	2599
Bekerja dengan panggilan di PKT	2600
Terima panggilan masuk	2600
Transfer panggilan	2601
Menyelenggarakan panggilan multi-pihak	2607
Lakukan panggilan keluar	2612
Lihat transkrip panggilan selama ACW	2613
Bekerja dengan obrolan	2614
Cara menggunakan PKC untuk mengobrol dengan kontak	2615
Cari tanggapan cepat di PKC	2620
Transfer obrolan ke antrian lain	2622
Cara menggunakan PKT untuk melakukan panggilan saat mengobrol	2624

Bekerja dengan tugas	2629
Terima tugas	2629
Buat tugas baru	2632
Transfer tugas	2635
Gunakan Profil Pelanggan	2637
Terima kontak masuk dengan Profil Pelanggan	2639
Buat profil pelanggan baru di ruang kerja agen	2647
Cari profil pelanggan di ruang kerja agen	2650
Kasus penggunaan	2652
Cari dan lihat kasus	2653
Tambahkan komentar ke kasus	2655
Buat kasus	2656
Kaitkan kontak dengan sebuah kasus	2661
Edit kasus	2662
Buat tugas dari sebuah kasus	2663
Gunakan Amazon Q di Connect	2664
Cari konten	2665
Gunakan rekomendasi waktu nyata	2668
Gunakan ID Suara	2669
Mendaftarkan penelepon di ID Suara	2670
Verifikasi penelepon yang terdaftar	2670
Penelepon telah memilih keluar	2671
Status otentikasi = Tidak diautentikasi	2672
Status otentikasi: Tidak meyakinkan	2672
Memecahkan masalah	2674
Gunakan Utilitas Uji Titik Akhir	2674
Parameter untuk menyesuaikan Utilitas Uji Titik Akhir	2675
Masalah Panel Kontrol Kontak Umum (CCP)	2675
Unduh log CCP	2677
Alat dan Informasi Pemecahan Masalah	2678
Mengumpulkan Informasi Bermanfaat menggunakan API Streams	2679
Menganalisis Data	2680
Pengujian Validasi	2681
Perangkat seluler tidak didukung	2684
Tidak dapat melakukan panggilan keluar	2685
Lampiran tidak muncul	2685

Pengaturan firewall internal mencegah akses	2686
Lampiran terlalu besar, terlalu banyak, atau tidak memenuhi persyaratan jenis file	2686
Suara bersenandung di headset	2686
Verifikasi laju sampel Firefox	2686
Verifikasi laju sampel Chrome	2687
Audio satu arah dari pelanggan?	2689
Catatan rilis	2690
Februari 2024 Update	2690
Amazon Connect menyediakan metrik manajemen kasus	2690
Amazon Connect Cases menyediakan riwayat audit pada kasus	2690
Pembaruan Januari 2024	2691
GA untuk Amazon Connect kampanye keluar API panggilan suara	2691
Tongkang untuk obrolan: Manajer dapat bergabung dengan obrolan yang sedang berlangsung antara agen dan pelanggan	2691
GetRecommendations dan QueryAssistant API akan dihentikan mulai 1 Juni 2024	2691
Pengalaman suara berkualitas tinggi untuk agen yang menggunakan lingkungan Citrix Virtual Desktop Infrastructure (VDI).	2691
Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk laporan metrik historis	2692
Pembaruan Desember 2023	2692
Perbarui ke pratinjau aplikasi pihak ketiga	2692
Amazon Connect menyediakan kontrol akses terperinci menggunakan tag sumber daya yang dikonfigurasi selama berjam-jam pengoperasian dan permintaan di situs web admin Amazon Connect	2692
Amazon Connect menyediakan API untuk memperbarui prioritas kontak secara terprogram	2692
Rute kontak sesuai dengan kemahiran agen	2693
Menambahkan sumber daya Amazon Connect Cloudformation	2693
Amazon Connect Contact Lens menyediakan API untuk mencari kontak secara terprogram	2693
Jeda dan lanjutkan tugas	2693
Mengelola kasus Anda dan mengatur alur kerja eskalasi menggunakan perancang aturan di Amazon Connect UI	2693
Dapatkan tampilan yang lebih terperinci tentang tagihan dan penggunaan Amazon Connect Anda	2694
Profil Pelanggan menghitung atribut yang mengubah data pelanggan menjadi wawasan yang dapat ditindaklanjuti	2694

Kontak Dijawab/Ditinggalkan di X	2694
Pembaruan November 2023	2695
Profil Pelanggan menyediakan kemampuan pemetaan data pelanggan bertenaga AI generatif	2695
Pembuat UI tanpa kode untuk panduan step-by-step	2695
Menambahkan Amazon Q di Connect	2695
Amazon Connect Contact Lens menyediakan analisis percakapan real-time untuk obrolan	2695
Amazon Connect Contact Lens menyediakan ringkasan kontak bertenaga AI generatif (Pratinjau)	2696
Amazon Connect mendukung panggilan dalam aplikasi, web, dan video	2696
Amazon Connect mendukung SMS dua arah	2697
Data lake Analytics (Pratinjau)	2697
Menambahkan metrik ke tindakan GetMetricDataV2	2697
Profil Pelanggan memblokir penyempurnaan	2698
Melihat dan mengelola kuota layanan yang diterapkan untuk Amazon Connect menggunakan AWS Service Quotas	2698
Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	2699
Amazon Connect menyediakan dasbor analitik percakapan Lensa Kontak	2699
Amazon Connect menyediakan dasbor kinerja antrian yang sudah dibuat sebelumnya	2699
Amazon Connect halaman konfigurasi prompt menyediakan cakupan CloudTrail	2699
Amazon Connect memungkinkan integrasi dengan aplikasi pemindaian file pilihan Anda untuk mendeteksi malware	2700
Amazon Connect API panggilan suara kampanye keluar	2700
Amazon Connect Kasus mendukung nama penulis pada komentar	2700
Kebijakan terkelola peran AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy terkait layanan yang diperbarui	2700
Ditambahkan Buat blok alur asosiasi obrolan persisten dan CreatePersistentContactAssociation API	2700
Optimalisasi bagaimana PKC mendeteksi dan menangani koneksi basi WebSocket	2701
Menambahkan kebijakan peran terkait layanan baru dan peran terkait layanan	2701
Menambahkan metrik analisis percakapan Lensa Kontak ke API V2 GetMetricData	2701
Menambahkan manajemen konfigurasi Wilayah AWS untuk pelanggan Ketahanan Amazon Connect Global	2701
Pembaruan Oktober 2023	2702
Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	2702
Pratinjau aplikasi pihak ketiga	2702

Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	2702
Menambahkan UpdatePhoneNumberMetadata API	2703
Tambahkan sebanyak empat tag kontrol akses ke satu profil keamanan	2703
Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	2703
Peningkatan Adaptor CTI untuk cookie pihak ketiga	2703
Membuat dan menyesuaikan hingga 15 widget komunikasi	2703
Akses 90 hari terakhir agen historis dan metrik kontak	2703
Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	2704
Pembaruan September 2023	2704
Merilis Aplikasi Klien Amazon Connect v1.0.2.38	2704
Menambahkan izin “Lihat kontak saya”	2704
Menyalurkan peningkatan API untuk cookie pihak ketiga	2705
Buat peringatan pada metrik waktu nyata	2705
“Kontak maksimum dalam antrian” mencakup semua saluran	2705
Mengelola kontak dari halaman detail Kontak	2705
Unggah lampiran file ke kasus	2705
Cari kontak yang sedang berlangsung	2706
Berlangganan acara Data Kontak Diperbarui di aliran acara kontak	2706
API untuk mengonfigurasi tampilan secara terprogram dalam panduan step-by-step	2706
Support untuk UIFN di lebih dari 60 negara	2706
Pembaruan Agustus 2023	2706
Panggilan suara untuk kampanye keluar, tidak diperlukan agen	2706
Amazon Connect Cases mendukung sembilan bahasa tambahan	2707
Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk laporan audit aktivitas agen	2707
Pengeditan massal pengguna yang disempurnakan	2707
Penjadwalan Amazon Connect mendukung aktivitas grup agen	2707
GA untuk kemampuan masuk global dan distribusi agen	2707
100 baris pada tabel metrik waktu nyata	2708
Menyortir nama header kolom	2708
Rute berdasarkan waktu sejak kontak masuk terakhir	2709
Pembaruan Juli 2023	2709
Sesuaikan nama blok aliran	2709
Arsipkan, pulihkan, dan hapus alur dan modul	2709
Urungkan dan ulangi tindakan di desainer aliran	2710
Tambahkan catatan ke blok aliran	2710
Gunakan peta mini untuk menavigasi alur	2710

Batasi atribut ke aliran tertentu	2711
Impor saldo waktu off	2711
Jadwalkan hari fleksibel dan aktivitas shift berdasarkan panjang shift	2712
Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung pencocokan dan penggabungan berbasis aturan	2712
Aplikasi Amazon Connect Klien yang Dirilis v1.0.1.33	2712
Kasus Amazon Connect menyediakan penetapan kasus	2712
Metrik Analisis Percakapan Lensa Kontak di API	2713
Amazon Connect Wisdom mendukung rekomendasi real-time untuk percakapan obrolan .	2713
Hapus antrian dan profil perutean secara terprogram	2713
Pembaruan Juni 2023	2714
Agen dapat mengubah pengaturan perangkat audio mereka di CCP dan ruang kerja agen	2714
Amazon Connect Obrolan: Jenis pesan interaktif baru	2714
GetMetricDataV2 API: Ketersediaan wilayah dan fungsionalitas baru	2714
Cari tag yang ada dalam instans Amazon Connect	2714
Menambahkan kemampuan perekaman layar ke Lensa Kontak	2715
Penjadwalan Amazon Connect memungkinkan agen mengelola permintaan waktu istirahat	2715
Ekspor data real-time dari profil pelanggan terpadu ke Amazon Kinesis Data Stream	2715
Pembaruan Mei 2023	2715
Ditambahkan deteksi tema untuk Lensa Kontak	2715
API baru untuk mengelola prompt	2715
Menambahkan peringatan supervisor pada kinerja agen	2716
Pesan interaktif: Pemformatan kaya dalam judul obrolan dan subtitle	2716
April 2023 Update	2716
Kemampuan evaluasi GA untuk Amazon Connect	2716
API Baru: Gunakan CreateParticipant untuk menyesuaikan pengalaman alur obrolan	2717
Profil Pelanggan menampilkan informasi kasus di ruang kerja agen	2717
Menambahkan konkurensi lintas-saluran	2717
Setel blok ID Suara mendukung ID daftar pantauan penipuan	2717
Cari, urutkan, dan filter jadwal agen yang dipublikasikan	2717
Pembaruan Maret 2023	2718
Menambahkan dukungan Wisdom untuk Microsoft SharePoint Online	2718
Buat step-by-step panduan untuk agen Anda	2718

Menambahkan dukungan untuk JSON bersarang di blok aliran fungsi AWS Lambda	
Invoke	2718
Ditambahkan Tampilkan Lihat blok aliran	2718
Menambahkan profil shift tingkat staf	2719
Menambahkan dukungan untuk beberapa daftar pantauan penipu	2719
Cari dan urutkan jadwal di Manajer Jadwal	2719
Menambahkan kemampuan untuk mengonfigurasi beberapa peran IAM yang dapat ditetapkan ke satu pengguna saat menggunakan SAMP 2.0	2719
Ditambahkan panel template untuk pesan obrolan interaktif	2719
Ditambahkan GetMetricDataV2 API	2720
Februari 2023 Update	2720
Menambahkan jenis atribut baru ENHANCED_CONTACT_MONITORING ke Deskripsi, Daftar, dan Perbarui API Atribut Instance	2720
Menambahkan DeleteDomain API untuk Kasus	2720
Ditambahkan RelatedContactId ke StartTaskContact API	2720
Amazon Connect Cases terintegrasi dengan AWS PrivateLink	2720
Menambahkan dukungan untuk kontrol akses yang lebih terperinci (menggunakan tag sumber daya) untuk melihat metrik real-time untuk agen, antrian, dan profil perutean	2721
Menambahkan dukungan untuk memberikan izin yang lebih terperinci ke laporan metrik, termasuk izin baru untuk metrik real-time, metrik historis, dan audit aktivitas agen	2721
Menambahkan dukungan untuk memberikan visibilitas ke aktivitas agen berikutnya	2721
Terapkan S3 Object Lock untuk bucket rekaman panggilan	2721
CloudFormation template untuk manajemen contoh	2721
Pembaruan Januari 2023	2722
Menambahkan pengalaman obrolan yang tahan lama dan persisten	2722
Pembaruan Desember 2022	2722
Menambahkan fitur tanda terima pesan untuk pesan obrolan	2722
Update untuk GetCurrentMetricData dan GetCurrentUserData	2722
Menambahkan batas waktu obrolan untuk peserta obrolan	2723
Dukungan Microsoft Edge Chromium	2723
Amazon Connect mendukung JSON sebagai tipe konten untuk pesan obrolan	2723
Menambahkan topik tentang Amazon Connect ketersediaan berdasarkan Wilayah	2723
Redaksi data granular Lensa Kontak	2723
Dukungan bahasa Lensa Kontak tambahan dan ketersediaan Wilayah	2723
Merilis Barge untuk memungkinkan manajer pusat kontak bergabung dengan panggilan yang sedang berlangsung	2724

Menambahkan hierarki pengguna untuk upload pengguna massal	2724
Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk pengguna, profil keamanan, profil perutean, dan antrian	2724
Impor pengguna massal sekarang mencakup hierarki dan tag agen	2724
Bahasa Fungsi Aturan yang Dirilis	2724
GA untuk API Aturan	2725
Cari kontak berdasarkan nama depan atau belakang agen tersedia di AWS GovCloud	2725
Pembaruan November 2022	2725
Buat step-by-step panduan untuk agen Anda	2725
GA untuk Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	2725
Formulir evaluasi Lensa Kontak yang dirilis untuk pratinjau	2725
Merilis kemampuan analisis percakapan Lensa Kontak untuk obrolan Amazon Connect	2725
Menambahkan batas waktu Lex yang dapat dikonfigurasi dalam obrolan	2726
Buat aturan yang mengirim notifikasi email	2726
Ditambahkan MonitorContact API	2726
Mengelola laporan yang disimpan (admin)	2726
Cari profil menggunakan beberapa kunci pencarian	2726
Hapus koneksi cepat menggunakan konsol Amazon Connect	2727
Ditambahkan DismissUserContact API	2727
Pembaruan Oktober 2022	2727
Tambahkan alamat email sekunder dan nomor ponsel ke akun pengguna	2727
Emoji untuk pesan obrolan	2727
Dirilis dukungan untuk Enhanced 911 (E911)	2727
GA untuk Ketahanan Global Amazon Connect	2728
Menambahkan Ctrl+Shift+F untuk mencari judul blok alur dan metadata	2728
Merilis Kasus Amazon Connect untuk Ketersediaan Umum	2729
Pembaruan September 2022	2729
Mencari kontak? Pilih dari daftar kategori	2729
Desainer aliran yang diperbarui	2729
Cari pengguna Amazon Connect berdasarkan nama depan, nama belakang, login, dan lainnya	2736
Dasbor antrian	2737
Pembaruan Agustus 2022	2737
Pencarian kontak: Terapkan “Cocokkan apa saja” atau “Cocokkan semua” ke pencarian kategori Lensa Kontak	2737
Evaluasi panggilan untuk spoofing suara	2737

.....	2737
.....	2737
Pembaruan Juli 2022	2737
.....	2737
Pembaruan yang dirilis untuk rendering format teks kaya	2739
Lihat transkrip panggilan menggunakan CCP atau aplikasi agen	2739
Pembaruan Juni 2022	2740
Support untuk skor kepercayaan niat Lex dan analisis sentimen	2740
Pembaruan Metrik	2740
.....	2741
Kontak baru ditransfer metrik terkait	2742
Perubahan pada tabel agen metrik waktu nyata	2742
Waktu muat ulang yang lebih cepat untuk halaman metrik Real-time	2743
Merilis Kasus Amazon Connect (Pratinjau)	2743
GA untuk kampanye keluar Amazon Connect	2743
GetCurrentUserDataAPI yang dirilis	2743
Templat tugas yang dirilis	2743
API baru untuk mentransfer kontak	2743
Pembaruan Mei 2022	2744
Alur kerja yang diperbarui untuk kampanye keluar	2744
ID Suara kedaluwarsa speaker	2744
Pembaruan April 2022	2744
API baru untuk mengubah status agen saat ini	2744
API baru untuk mencari pengguna berdasarkan nama, hierarki agen, dan tag	2744
API baru untuk mengklaim dan mengonfigurasi nomor telepon	2744
Panggilan multi-pihak	2745
Mainkan prompt dari bucket S3	2747
CloudTrail dukungan untuk antrian dan profil perutean	2748
Pembaruan Maret 2022	2748
Pesan kaya untuk obrolan	2748
Profil Pelanggan: Antarmuka pengguna pemetaan tipe objek	2748
Pembaruan Februari 2022	2748
Ditambahkan konsumsi massal data untuk Profil Pelanggan	2748
CloudWatch Metrik baru untuk obrolan	2748
Pembaruan Januari 2022	2749
Konfigurasi durasi obrolan maksimum hingga 7 hari	2749

Tambahkan kosakata khusus ke Lensa Kontak	2749
Pembaruan Sebelumnya	2749
Pembaruan Desember 2021	2749
Pembaruan November 2021	2749
Pembaruan Oktober 2021	2752
Pembaruan September 2021	2752
Pembaruan Agustus 2021	2753
Pembaruan Juli 2021	2754
Pembaruan Juni 2021	2758
Pembaruan Mei 2021	2758
Pembaruan April 2021	2760
Pembaruan Maret 2021	2761
Pembaruan Februari 2021	2764
Pembaruan Januari 2021	2769
Pembaruan Desember 2020	2770
Pembaruan November 2020	2772
Pembaruan Oktober 2020	2773
Pembaruan September 2020	2774
Pembaruan Agustus 2020	2775
Pembaruan Juli 2020	2776
Pembaruan Juni 2020	2777
Pembaruan Mei 2020	2781
April 2020 Update	2781
Pembaruan Maret 2020	2782
Februari 2020 Update	2782
Pembaruan Januari 2020	2783
Pembaruan Desember 2019	2783
Pembaruan November 2019	2784
Update Oktober 2019	2790
Pembaruan Juni 2019	2790
Pembaruan Mei 2019	2790
April 2019 Update	2791
Pembaruan Maret 2019	2791
Februari 2019 Update	2792
Januari 2019 Update	2793
Desember 2018 Update	2794

November 2018 Update	2795
Oktober 2018 Update	2795
September 2018 Update	2796
Agustus 2018 Update	2797
Juli 2018 Update	2797
Juni 2018 Update	2799
Pembaruan April dan Mei 2018	2800
Riwayat dokumen	2802
Pembaruan sebelumnya	2914
Glosarium	2923
Channel	2923
Atribut kontak	2923
Alur	2923
Instans	2923
Letter Otorisasi	2923
Kehilangan ekspedisi	2924
Tanggal dan waktu yang disepakati bersama	2924
Omnikanal	2924
Portabilitas nomor telepon	2924
Antrean	2924
Pengangkut yang menang	2924
.....	mmcmxxv

Apa itu Amazon Connect?

Important

Mencoba menghubungi Amazon untuk mendapatkan dukungan? Lihat [Layanan Pelanggan Amazon](#) (pesanan dan pengiriman Amazon) atau [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Amazon Connect adalah pusat kontak cloud [omnichannel](#). Anda dapat [mengatur pusat kontak](#) dalam beberapa langkah, menambahkan agen yang berada di mana saja, dan mulai terlibat dengan pelanggan Anda.

Anda dapat membuat pengalaman yang dipersonalisasi untuk pelanggan Anda menggunakan komunikasi omnichannel. Misalnya, Anda dapat [secara dinamis menawarkan obrolan dan kontak suara](#), berdasarkan faktor-faktor seperti preferensi pelanggan dan perkiraan waktu tunggu. Agen, sementara itu, dengan mudah menangani semua pelanggan hanya dari [satu antarmuka](#). Misalnya, mereka dapat mengobrol dengan pelanggan, dan membuat atau menanggapi tugas saat mereka diarahkan ke mereka.

Amazon Connect adalah platform terbuka yang dapat Anda integrasikan dengan aplikasi perusahaan lain, seperti [Salesforce](#). Anda dapat menggunakan Amazon Connect dengan AWS layanan lain untuk memberikan pengalaman baru yang inovatif bagi pelanggan Anda.

Cara memulai

Jika Anda adalah pengguna pertama kali Amazon Connect, kami sarankan Anda melakukan hal berikut:

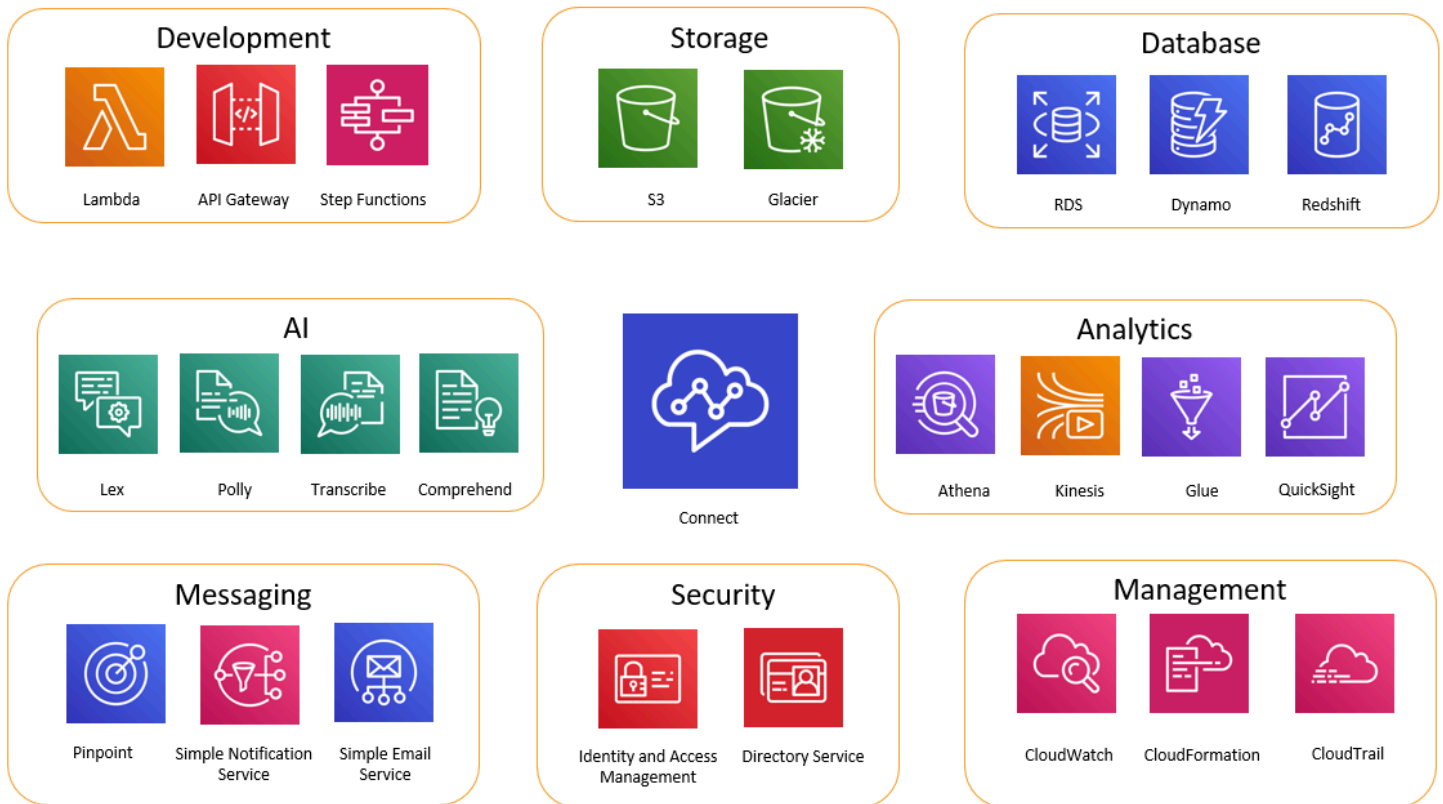
- Baca tentang [konsepnya](#)
- Baca [panduan arsitektur](#)
- [Siapkan pusat kontak Anda](#)

Harga

Dengan Amazon Connect, Anda hanya membayar untuk apa yang Anda gunakan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [harga Amazon Connect](#).

Kekuatan AWS dengan Amazon Connect

Untuk membantu menyediakan pusat kontak yang lebih baik, Anda dapat menggunakan Amazon Connect dengan AWS layanan berikut.



Pengembangan

Anda dapat menggunakan AWS Lambda fungsi untuk mencari atau memposting data ke sumber di luar Amazon Connect. Misalnya, Anda dapat mencari penelepon masuk di Salesforce berdasarkan nomor telepon pelanggan. Fungsi ini dapat mengembalikan hasil seperti nama pelanggan, tingkat keanggotaan (misalnya, frequent flyer), pesanan terakhir, dan status pesanan. Kemudian berdasarkan informasi itu, panggilan dapat dialihkan ke bot Amazon Lex atau agen.

Anda juga dapat menggunakan Lambda dengan AWS database seperti DynamoDB untuk membuat kemampuan routing dinamis. Misalnya, Anda dapat mengambil prompt dalam bahasa tertentu, berdasarkan masukan dari pelanggan.

API Gateway dan Step Functions semakin meningkatkan kemampuan Lambda.

Lihat informasi yang lebih lengkap di:

- [Memanggil fungsi AWS Lambda](#)

Penyimpanan

Amazon Connect menggunakan Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) untuk menyimpan rekaman percakapan dan laporan yang diekspor. Saat Anda menyiapkan Amazon Connect, Amazon Connect akan membuat bucket default untuk persyaratan ini, atau Anda dapat mengarahkannya ke infrastruktur Amazon S3 yang ada. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah 4: Penyimpanan data](#) di [Membuat instans Amazon Connect](#).

Titik akhir VPC tidak didukung.

Anda juga dapat mengelola kebijakan Amazon S3 untuk memindahkan data ke Amazon S3 Glacier untuk penyimpanan jangka panjang yang lebih murah. Namun, itu merusak tautan dalam catatan kontak di Amazon Connect. Untuk memperbaikinya, gunakan fungsi Lambda untuk mengganti nama objek S3 Glacier agar sesuai dengan data dalam catatan kontak.

Basis data

Anda dapat menggunakan AWS database dengan Amazon Connect karena berbagai alasan. Misalnya, dengan DynamoDB, Anda dapat membuat tabel data cepat.

Anda juga dapat membuat tabel informasi dinamis untuk perutean panggilan. Misalnya, fungsi Lambda dapat menulis panggilan masuk ke tabel DynamoDB, lalu menanyakan tabel untuk melihat apakah ada kecocokan lain untuk nomor telepon. Jika demikian, keputusan dapat dibuat untuk mengirim penelepon ke antrian yang sama seperti sebelumnya, atau untuk menandai mereka sebagai pemanggil berulang.

Lihat informasi yang lebih lengkap di:

- Posting blog: [Menciptakan pengalaman yang dinamis dan dipersonalisasi di Amazon Connect](#)

Analitik

Amazon Connect melacak semua interaksi menggunakan [catatan kontak](#). Catatan kontak digunakan untuk laporan metrik real-time dan historis. Anda juga dapat menggunakan Amazon Kinesis untuk mengalirkannya ke AWS database seperti Amazon Redshift atau Amazon Athena untuk analisis BI (QuickSightAmazon, atau pihak ketiga seperti Tableau). Ada AWS CloudFormation template yang tersedia untuk mengatur fungsi ini untuk Amazon Redshift dan Athena.

Untuk melakukan analisis pada log alur, Anda dapat menyiapkan aliran Amazon Kinesis untuk mengalirkan data log aliran Anda dari CloudWatch ke layanan gudang data, seperti Amazon Redshift. Anda dapat menggabungkan data log aliran dengan data Amazon Connect lainnya di gudang Anda, atau menjalankan kueri untuk mengidentifikasi tren atau masalah umum dengan alur.

Lihat informasi yang lebih lengkap di:

- [Cara mengakses data Kinesis Video Streams](#)
- Posting blog: [Memulihkan panggilan yang ditinggalkan dengan Amazon Connect](#)

Machine Learning (ML) dan Artificial Intelligence (AI)

Amazon Connect menggunakan layanan berikut untuk ML/AI:

- Amazon Lex—Memungkinkan Anda membuat chatbot untuk digunakan sebagai Interactive Voice Response (IVR). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect](#).
- Amazon Polly—Menyediakan text-to-speech di semua arus. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Tambahkan text-to-speech ke prompt](#) dan [Tag SSML didukung oleh Amazon Connect](#).
- Amazon Transcribe—Ambil rekaman percakapan dari Amazon S3, dan transkripsikan ke teks sehingga Anda dapat memeriksanya.
- Amazon Comprehend—Mengambil transkripsi rekaman, dan menerapkan pembelajaran mesin analitik ucapan pada panggilan untuk mengidentifikasi sentimen, kata kunci, kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan, dan banyak lagi.

Pesan

Amazon Connect menggunakan layanan berikut untuk pengiriman pesan:

- Amazon Pinpoint—Gunakan sebagai pemicu pesan keluar untuk acara; misalnya, pesan massal (seperti kampanye pemasaran keluar). Untuk informasi selengkapnya, lihat posting blog ini: [Menggunakan Amazon Pinpoint untuk mengirim pesan teks di Amazon Connect](#).
- Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) —Gunakan untuk mengirim dan menerima SMS dan notifikasi saluran lainnya. Amazon SNS sangat berguna untuk mengirim peringatan dan validasi.

- Amazon Simple Email Service (Amazon SES) —Gunakan untuk mengirim email validasi, seperti bot reset kata sandi yang mengirimkan konfirmasi transaksi.

Keamanan

Amazon Connect menggunakan layanan berikut untuk keamanan tambahan:

- AWS Identity and Access Management (IAM) —Gunakan untuk mengelola izin bagi pengguna. Pengguna Amazon Connect memerlukan izin untuk layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Manajemen identitas dan akses untuk Amazon Connect](#).
- AWS Directory Service—Amazon Connect mendukung federasi pengguna melalui direktori internal (dibuat di instans Amazon Connect), menggunakan integrasi Active Directory (MAD, ADFS) atau SAMP 2.0.

Lihat informasi yang lebih lengkap di:

- [Rencanakan manajemen identitas Anda di Amazon Connect](#)
- Posting blog: [Mengaktifkan federasi dengan AWS Single Sign-On dan Amazon Connect](#)

Manajemen

Amazon Connect menggunakan layanan berikut untuk memantau penggunaan:

- Amazon CloudWatch —Mengumpulkan log, metrik layanan, metrik kinerja untuk Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch](#).
- AWS CloudTrail—Menyediakan catatan panggilan Amazon Connect API.

Untuk informasi selengkapnya tentang Amazon Connect dan AWS CloudTrail, lihat [Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail](#).

- AWS CloudFormation—Amazon Connect mendukung penggunaan AWS CloudFormation untuk memulai instance dengan semua saluran yang didukung diaktifkan. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [AWS::Connect::Instance](#).

Ketersediaan Amazon Connect layanan menurut Wilayah

Topik ini mencantumkan AWS Wilayah tempat Amazon Connect layanan tersedia.

Daftar Isi

- [Amazon Connect ketersediaan berdasarkan Wilayah](#)
- [AppIntegrations ketersediaan berdasarkan Wilayah](#)
- [Amazon Q di Connect](#)
- [Ketersediaan kasus menurut Wilayah](#)
- [Ketersediaan Lensa Kontak menurut Wilayah](#)
- [Ketersediaan Profil Pelanggan menurut Wilayah](#)
- [Ketersediaan ID Suara menurut Wilayah](#)
- [Ruang kerja agen dan panduan step-by-step](#)
- [Aplikasi pihak ketiga ruang kerja agen \(Pratinjau\)](#)
- [Pesan obrolan: Subtipe SMS](#)
- [Widget komunikasi](#)
- [Ketersediaan Ketahanan Global menurut Wilayah](#)
- [Kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#)
- [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#)
- [Streaming media langsung](#)
- [Kampanye keluar](#)
- [Tugas](#)

Amazon Connect ketersediaan berdasarkan Wilayah

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol	
US East (N. Virginia)	us-east-1	connect.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS	
		connect-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS	
US West (Oregon)	us-west-2	connect.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS	
		connect-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS	

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
Africa (Cape Town)	af-south-1	connect.af-south-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Seoul)	ap-northeast-2	connect.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Singapura)	ap-southeast-1	connect.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Sydney)	ap-southeast-2	connect.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Tokyo)	ap-northeast-1	connect.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Canada (Central)	ca-central-1	connect.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Eropa (Frankfurt)	eu-central-1	connect.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europe (London)	eu-west-2	connect.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS
AWS GovCloud (AS-Barat)	us-gov-west-1	connect.us-gov-west-1.amazonaws.com	HTTPS

AppIntegrations ketersediaan berdasarkan Wilayah

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
US East (N. Virginia)	us-east-1	app-integrations.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		app-integrations-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
US West (Oregon)	us-west-2	app-integrations.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		app-integrations-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Africa (Cape Town)	af-south-1	app-integrations.af-south-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Seoul)	ap-northeast-2	app-integrations.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Singapura)	ap-southeast-1	app-integrations.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Sydney)	ap-southeast-2	app-integrations.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Tokyo)	ap-northeast-1	app-integrations.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Canada (Central)	ca-central-1	app-integrations.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
			HTTPS

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
		app-integrations-fips.ca-central-1.amazonaws.com	
Eropa (Frankfurt)	eu-central-1	app-integrations.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europe (London)	eu-west-2	app-integrations.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Amazon Q di Connect

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Ketersediaan kasus menurut Wilayah

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
US East (N. Virginia)	us-east-1	cases.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		cases-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
US West (Oregon)	us-west-2	cases.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		cases-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Singapura)	ap-southeast-1	cases.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Sydney)	ap-southeast-2	cases.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Canada (Central)	ca-central-1	cases.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	cases.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europe (London)	eu-west-2	cases.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Ketersediaan Lensa Kontak menurut Wilayah

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
US East (N. Virginia)	us-east-1	contact-lens.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
US West (Oregon)	us-west-2	contact-lens.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
Asia Pacific (Seoul)	ap-northeast-2	contact-lens.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Singapore)	ap-southeast-1	contact-lens.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Sydney)	ap-southeast-2	contact-lens.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Tokyo)	ap-northeast-1	contact-lens.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Canada (Central)	ca-central-1	contact-lens.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europe (Frankfurt)	eu-central-1	contact-lens.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europe (London)	eu-west-2	contact-lens.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Fitur Lensa Kontak menurut Wilayah

Wilayah	Pencarian kontak	Perekaman layar	Kemampuan evaluasi	Analisis panggilan pasca-panggilan	Analisis pasca-obrolan	Analisis panggilan waktu nyata	Deteksi tema	Dukungan bahasa yang diperluas
AS Timur	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya

Wilayah	Pencarian kontak	Perekaman layar	Kemampuan evaluasi	Analisis pasca-panggilan	Analisis pasca-obrolan	Analisis panggilan waktu nyata	Deteksi tema	Dukungan bahasa yang diperluas
(Virginia Utara)								
AS Barat (Oregon)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Afrika (Cape Town)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	-	-	Ya
Asia Pasifik (Seoul)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Asia Pacific (Singapore)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Asia Pasifik (Sydney)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Asia Pasifik (Tokyo)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Kanada (Pusat)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Eropa (Frankfurt)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya

Wilayah	Pencarian kontak	Perekaman layar	Kemampuan evaluasi	Analisis pasca-panggilan	Analisis pasca-obrolan	Analisis panggilan waktu nyata	Deteksi tema	Dukungan bahasa yang diperluas
Europa (London)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
AWS GovCloud (AS-Barat)	Ya	-	-	-	-	-	-	-

Ketersediaan Profil Pelanggan menurut Wilayah

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
US East (N. Virginia)	us-east-1	profile.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		profile-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
US West (Oregon)	us-west-2	profile.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		profile-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Africa (Cape Town)	af-south-1	profile.af-south-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Seoul)	ap-northeast-2	profile.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik	ap-southeast-1	profile.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
(Singapura)			
Asia Pacific (Sydney)	ap-southeast-2	profile.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pacific (Tokyo)	ap-northeast-1	profile.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Canada (Central)	ca-central-1	profile.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
		profile-fips.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Eropa (Frankfurt)	eu-central-1	profile.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europe (London)	eu-west-2	profile.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Ketersediaan ID Suara menurut Wilayah

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
US East (N. Virginia)	us-east-1	voiceid.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		voiceid-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
AS Barat (Oregon)	us-west-2	voiceid.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		voiceid-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Nama Wilayah	Wilayah	Titik Akhir	Protokol
Asia Pasifik (Singapura)	ap-southeast-1	voiceid.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Sydney)	ap-southeast-2	voiceid.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asia Pasifik (Tokyo)	ap-northeast-1	voiceid.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Kanada (Pusat)	ca-central-1	voiceid.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
		voiceid-fips.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Eropa (Frankfurt)	eu-central-1	voiceid.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europe (London)	eu-west-2	voiceid.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Ruang kerja agen dan panduan step-by-step

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Afrika (Cape Town)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)

- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)
- AWS GovCloud (AS-Barat)

Aplikasi pihak ketiga ruang kerja agen (Pratinjau)

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Afrika (Cape Town)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Pesan obrolan: Subtipe SMS

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Widget komunikasi

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Ketersediaan Ketahanan Global menurut Wilayah

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Kanada (Pusat)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Eropa (London)

Streaming media langsung

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Kampanye keluar

- AS Timur (Virginia Utara)
- US West (Oregon)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Nomor telepon yang dapat dihubungi oleh kampanye keluar didasarkan pada Wilayah AWS tempat instans Amazon Connect Anda dibuat.

- Dari contoh yang dibuat di AS Timur (Virginia N.) atau AS Barat (Oregon) Anda dapat menghubungi semua nomor telepon yang berbasis di AS.
- Dari contoh yang dibuat di Kanada (Tengah) Anda dapat menghubungi semua nomor telepon yang berbasis di Kanada.
- Dari instans yang dibuat di Asia Pasifik (Sydney), Anda dapat menghubungi nomor telepon yang berbasis di Australia dan Selandia Baru. Ada beberapa batasan spesifik yang dijelaskan dalam [Lakukan panggilan prediktif dan progresif menggunakan kampanye keluar Amazon Connect](#).
- Dari contoh yang dibuat di Eropa (Frankfurt) atau Eropa (London) Anda dapat menghubungi semua nomor telepon yang berbasis di Inggris, Italia, atau Spanyol.
- Tidak ada kombinasi lain yang didukung. Misalnya, Anda tidak dapat melakukan panggilan kampanye dari Eropa (London) ke nomor telepon AS, atau dari Eropa (Frankfurt) ke nomor telepon Selandia Baru.

Tugas

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Afrika (Cape Town)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)
- AWS GovCloud (AS-Barat)

Browser yang didukung oleh Amazon Connect

Important

Mencoba menghubungi dukungan Amazon? Lihat [Layanan Pelanggan Amazon](#) (pesanan dan pengiriman Amazon) atau [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Sebelum Anda bekerja dengan Amazon Connect, verifikasi bahwa browser Anda didukung menggunakan tabel berikut.

Peramban	Versi	Cara memeriksa versi Anda
Google Chrome	Tiga versi terakhir	Buka Chrome dan ketik chrome: //version di bilah alamat Anda. Versi ini ada di bidang Google Chrome di bagian atas hasil.
Microsoft Edge Chromium	Tiga versi terakhir	Tepi Terbuka. Pada menu, pilih Bantuan dan umpan balik lalu pilih Tentang Microsoft Edge. Nomor versi tercantum di bagian Tentang.
Mozilla Firefox	Tiga versi terakhir	Buka Firefox. Pada menu, pilih ikon Bantuan dan kemudian pilih Tentang Firefox. Nomor versi tercantum di bawah nama Firefox. Silakan lihat Masalah dengan Firefox versi 86 .
Mozilla Firefox ESR	Versi didukung hingga end-of-life tanggal Firefox mereka. Untuk detailnya, lihat kalender rilis ESR Firefox .	Buka Firefox. Pada menu, pilih ikon Bantuan dan kemudian pilih Tentang Firefox. Nomor

Peramban	Versi	Cara memeriksa versi Anda
		versi tercantum di bawah nama Firefox.

Untuk persyaratan lebih lanjut, lihat [Persyaratan headset dan workstation agen untuk PKC](#).

Browser di perangkat seluler

Konsol Amazon Connect, Contact Control Panel (CCP), dan ruang kerja agen tidak mendukung browser seluler. Namun, agen Anda dapat meneruskan bagian audio panggilan ke perangkat seluler mereka. Untuk petunjuk, lihat [Teruskan panggilan ke perangkat seluler \(iPhone, Android\)](#).

Browser dan OS seluler yang didukung untuk kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video

- Amazon Chime SDK for iOS dan Android:
 - iOS versi 13 dan yang lebih baru
 - OS Android versi 8.1 dan yang lebih baru, arsitektur ARM dan ARM64
- Browser web untuk widget out-of-the-box komunikasi dan JS SDK
 - Tiga versi terbaru Google Chrome, Firefox, Safari, dan Microsoft Edge Chromium di macOS, Windows, iOS, dan Android.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#).

Widget komunikasi mendukung notifikasi browser untuk perangkat desktop. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pemberitahuan browser](#).

Masalah dengan Firefox versi 86

Masalah berikut dapat terjadi jika Anda menyematkan Panel Kontrol Kontak Amazon Connect (CCP) ke dalam aplikasi agen Anda dan pengguna Anda mengakses Amazon Connect CCP menggunakan browser web Firefox dengan pengaturan browser Perlindungan Pelacakan yang Ditingkatkan yang disetel ke Strict.

Upgrade ke Firefox, khususnya Firefox non-ESR versi 86 yang dirilis pada 23 Februari 2021, memperkenalkan [Total Cookie Protection](#) yang memodifikasi perilaku berbagi cookie di seluruh

situs untuk pengguna dengan Perlindungan Pelacakan yang Ditingkatkan disetel ke Strict (default Firefox ke Standar). Pengguna dengan pengaturan browser khusus dan kombinasi versi ini mungkin tidak dapat mengakses Amazon Connect CCP saat disematkan di aplikasi lain, mencegah mereka menangani kontak.

Untuk mencegah dampak terhadap pengguna (agen) Anda, kami menyarankan agar pengguna Anda melakukan salah satu hal berikut:

- Konfirmasikan (atau atur) Perlindungan Pelacakan yang Ditingkatkan sebagai Standar di pengaturan browser mereka. Pengguna dapat melakukan ini dengan mengikuti instruksi yang didokumentasikan [di sini](#).
- Jangan meng-upgrade versi browser Firefox mereka ke v86 atau lebih tinggi.
- Gunakan Google Chrome atau Microsoft Edge untuk mengakses Amazon Connect CCP.

Kepatuhan aksesibilitas

Kami berusaha untuk menyediakan antarmuka pengguna yang dapat diakses untuk Amazon Connect. Lihat laporan kepatuhan aksesibilitas (ACR) yang diterbitkan secara teratur di [AWS Artifact](#). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memulai dengan AWS Artifact](#)

Untuk informasi tentang program AWS kepatuhan, lihat [Validasi kepatuhan di Amazon Connect](#).

Pembaca layar yang didukung

Anda dapat menggunakan pembaca layar berikut dengan versi terbaru Panel Kontrol Kontak Amazon Connect (URL CCP diakhiri dengan/ccp-v2):

- JAWS
- NVDA
- VoiceOver

Bahasa yang didukung oleh Amazon Connect

Topik ini mencantumkan fitur Amazon Connect dan bahasa mana yang mereka dukung.

Daftar Isi

- [Hubungi Control Panel](#)

- [Konten pesan obrolan](#)
- [Amazon Connect situs admin](#)
- [Kasus Amazon Connect](#)
- [Lensa Kontak Amazon Connect](#)
- [Bahasa pencocokan pola](#)
- [Peramalan Amazon Connect, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#)
- [Amazon Q di Connect](#)
- [Amazon Lex](#)
- [Amazon Polly](#)

Hubungi Control Panel

CCP	Bahasa yang didukung
Contact Control Panel - versi terbaru	<ul style="list-style-type: none"> • Mandarin (Sederhana) • Mandarin (Tradisional) • Bahasa Inggris • Bahasa Prancis • Bahasa Jerman • Bahasa Italia • Bahasa Jepang • Bahasa Korea • Portugis (Brasil) • Bahasa Spanyol
Contact Control Panel - versi sebelumnya	<ul style="list-style-type: none"> • Bahasa Inggris • Bahasa Prancis • Bahasa Jerman • Bahasa Italia • Bahasa Jepang • Bahasa Korea • Portugis (Brasil)

CCP	Bahasa yang didukung
	<ul style="list-style-type: none">Bahasa Spanyol

Konten pesan obrolan

Amazon Connect menyediakan dukungan Unicode penuh. Anda dapat mengobrol dengan pelanggan dalam bahasa apa pun pilihan Anda.

Amazon Connect situs admin

- Mandarin (Sederhana)
- Mandarin (Tradisional)
- Bahasa Inggris
- Bahasa Prancis
- Bahasa Jerman
- Bahasa Italia
- Bahasa Jepang
- Bahasa Korea
- Portugis (Brasil)
- Bahasa Spanyol

Kasus Amazon Connect

- Mandarin (Sederhana)
- Mandarin (Tradisional)
- Bahasa Inggris
- Bahasa Prancis
- Bahasa Jerman
- Bahasa Italia
- Bahasa Jepang
- Bahasa Korea
- Portugis (Brasil)

- Bahasa Spanyol

Lensa Kontak Amazon Connect

Bahasa	Analisis pasca-panggilan/obrolan	Redaksi pasca-panggilan/obrolan	Analitik panggilan waktu nyata	Redaksi waktu nyata	Sorotan utama	Deteksi tema
Arab (Teluk)	✓					
Inggris (Australia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inggris (Inggris Raya)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inggris (Selandia Baru)	✓	✓			✓	✓
Inggris (Afrika Selatan)	✓	✓			✓	✓
Inggris (Amerika Serikat)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inggris (India)	✓	✓			✓	✓
Inggris (Irlandia)	✓	✓			✓	✓

Bahasa	Analisis pasca-panggilan/obrolan	Redaksi pasca-panggilan/obrolan	Analitik panggilan waktu nyata	Redaksi waktu nyata	Sorotan utama	Deteksi tema
Inggris (Skotlandia)	✓	✓			✓	✓
Inggris (Wales)	✓	✓			✓	✓
Perancis (Kanada)	✓		✓			
Perancis (Prancis)	✓		✓			
Jerman (Jerman)	✓		✓			
Jerman (Swiss)	✓					
Hindi (India)	✓					
Italia (Italia)	✓		✓			
Jepang (Japan)	✓		✓			
Korea (Korea Selatan)	✓		✓			

Bahasa	Analisis pasca-panggilan/obrolan	Redaksi pasca-panggilan/obrolan	Analitik panggilan waktu nyata	Redaksi waktu nyata	Sorotan utama	Deteksi tema
Mandarin (China Daratan)	✓		✓			
Bahasa Portugis (Brasil)	✓		✓			
Portugis (Portugal)	✓					
Spanyol (Spanyol)	✓					
Spanyol (Amerika Serikat)	✓		✓			

Bahasa pencocokan pola

Di Lensa Kontak, fitur pencocokan pola mendukung bahasa berikut:

- Inggris (Amerika Serikat)
- Arab (Teluk)
- Mandarin
- Jerman (Jerman)
- Perancis (Prancis)
- Hindi (India)
- Bahasa Italia
- Bahasa Jepang
- Bahasa Korea

- Bahasa Portugis
- Spanyol (Spanyol)

Peramalan Amazon Connect, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

- Inggris (Amerika Serikat)

Amazon Q di Connect

- Inggris (Australia)
- Inggris (Inggris Raya)
- Inggris (Amerika Serikat)

Amazon Lex

Lihat [Bahasa dan lokal yang didukung oleh Amazon Lex V2](#) di Panduan Pengembang Amazon Lex V2.

Amazon Polly

Lihat [Suara di Amazon](#) Polly di Panduan Pengembang Amazon Polly.

Amazon Connect kuota layanan

Semua kuota layanan dapat disesuaikan/ditingkatkan kecuali dinyatakan lain.

AWS Akun Anda memiliki kuota default, sebelumnya disebut sebagai batas, untuk setiap layanan.
AWS

Untuk meminta penambahan kuota, lihat [Meminta penambahan kuota](#) di Panduan Pengguna Service Quotas. Jika kuota belum tersedia di Service Quotas, gunakan Amazon Connect formulir peningkatan [kuota layanan](#). Anda harus masuk ke AWS akun Anda untuk mengakses formulir.

Daftar Isi

- [Hal-hal penting untuk diketahui](#)
- [Amazon Connect kuota](#)

- [Amazon Connect AppIntegrations kuota layanan](#)
- [Amazon Q dalam kuota layanan Connect](#)
- [Kuota layanan Amazon Connect Cases](#)
- [Kuota layanan Lensa Kontak](#)
- [Amazon Connect Kuota layanan Profil Pelanggan](#)
- [Kuota layanan kampanye Amazon Connect Outbound](#)
- [Amazon Connect Kuota layanan ID Suara](#)
- [Bagaimana kontak dihitung](#)
- [Amazon Connect spesifikasi fitur](#)
- [Negara yang dapat Anda hubungi secara default](#)
- [Kuota pelambatan API](#)

Hal-hal penting untuk diketahui

- Anda harus membuat instans Anda sebelum dapat meminta peningkatan kuota layanan.
- Kami meninjau setiap permintaan untuk peningkatan kuota. Untuk permintaan peningkatan yang lebih kecil, kami dapat menyetujui dalam hitungan jam. Permintaan peningkatan yang lebih besar membutuhkan waktu untuk meninjau, memproses, menyetujui, dan menyebarkan. Bergantung pada implementasi spesifik Anda, sumber daya Anda, dan ukuran kuota yang Anda inginkan, permintaan dapat memakan waktu hingga 3 minggu. Peningkatan ekstra besar di seluruh dunia berpotensi memakan waktu berbulan-bulan. Jika Anda meningkatkan kuota sebagai bagian dari proyek yang lebih besar, ingatlah informasi ini dan rencanakan dengan tepat.
- Gunakan formulir yang sama untuk mengirimkan permintaan untuk mem-port nomor telepon AS Anda dari operator Anda saat ini ke Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya tentang porting nomor telepon, lihat [Port nomor telepon Anda saat ini ke Amazon Connect](#).
- Kuota berlaku per [AWS Wilayah](#). Anda dapat memiliki beberapa Amazon Connect instance di setiap Wilayah. Dimungkinkan untuk meningkatkan kuota untuk semua instance di Wilayah.
- Nilai kuota default dalam dokumentasi ini khusus untuk akun baru. Karena default kuota telah disesuaikan dari waktu ke waktu, nilai kuota default dan yang diterapkan untuk akun Anda mungkin lebih rendah dari nilai default yang dijelaskan dalam topik ini.
- Tidak semua kuota dapat disesuaikan.
- Ada dua jenis penyesuaian kuota: tingkat akun dan tingkat sumber daya.

- Kuota tingkat akun, bila disesuaikan, berlaku untuk semua Amazon Connect instans di akun dan Wilayah ini. Misalnya, batas maksimum transaksi per detik (TPS) untuk API tertentu.
- Kuota tingkat sumber daya, ketika disesuaikan, hanya berlaku untuk sumber daya dalam Amazon Connect instance tertentu. Misalnya, jumlah maksimum pengguna per instance. Kuota tingkat sumber daya tidak dapat disesuaikan di tingkat akun.

⚠ Important


Anda memerlukan AWS CLI versi 2.13.20 atau lebih tinggi untuk melihat dan mengelola kuota tingkat sumber daya seperti Nomor telepon per instance untuk. Amazon Connect

Amazon Connect kuota

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Penyesuaian
AWS Lambda fungsi per instance	50	Ya	Tingkat Sumber Daya
Status agen per instans	50	Tidak	Tidak Dapat Disesuaikan
Amazon Connect contoh per akun	2	Ya	Tingkat Akun
Bot Amazon Lex per instans	70	Tidak	Tingkat Sumber Daya
Alias bot Amazon Lex V2 per instans	100	Ya	Tingkat Sumber Daya

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Penyesuaian
Panggilan aktif bersamaan per instans	10 Untuk informasi selengkapnya, lihat the section called “Bagaimana kontak dihitung” .	Ya	Tingkat Sumber Daya
Obrolan aktif bersamaan per instans	100 Ini termasuk obrolan yang menunggu dan SMS. Jika kuota ini terlampaui, panggilan API gagal dengan kesalahan kuota terlampaui.	Ya	Tingkat Sumber Daya
Tugas aktif bersamaan per instans	2500 tugas aktif bersamaan Semua tugas yang belum berakhir dianggap aktif dan dihitung sebagai tugas bersamaan : tugas yang sedang dirutekan dalam arus, menunggu dalam antrian untuk agen, ditangani oleh agen, atau dijalankan di After Contact Work (ACW).	Ya	Tingkat Sumber Daya
Arus per instance	100	Ya	Tingkat Sumber Daya
Jam operasi per instans	100	Ya	Tingkat Sumber Daya
Durasi maksimum tugas yang dapat dijadwalkan di masa depan	6 hari	Tidak	Tidak Dapat Disesuaikan

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Penyesuaian
Jumlah maksimum jadwal ulang yang diizinkan untuk tugas yang dijadwalkan untuk waktu yang akan datang	20	Tidak	Tidak Dapat Disesuaikan
Modul per contoh	200	Tidak	Tidak Dapat Disesuaikan
Nomor telepon per instans	5 Ada kemungkinan untuk mendapatkan pesan kesalahan bahwa "Anda telah mencapai batas Nomor Telepon," bahkan jika itu adalah pertama kalinya Anda mengklaim nomor telepon. Semua masalah yang menyebabkan pesan kesalahan ini memerlukan bantuan AWS Support untuk menyelesaikannya.	Ya	Tingkat Sumber Daya
Atribut yang telah ditentukan per contoh	25	Ya	Tingkat Sumber Daya
Kemahiran per agen	10	Ya	Tingkat Sumber Daya
Perintah per instans	500	Ya	Tingkat Sumber Daya

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Penyesuaian
Antrean per instans	100	Ya	Tingkat Sumber Daya
Antrean per profil perutean per instans	50 <p>Kuota ini mengacu pada jumlah kombinasi antrian/saluran per profil routing. Misalnya, pada gambar berikut ada dua antrian, tetapi ada tiga kombinasi antrian saluran: Escalation queue Voice, Escalation queue Chat, dan Voice. BasicQueue Ini menghitung tiga menuju batas layanan 50.</p> 	Ya	Tingkat Sumber Daya
Koneksi cepat per instans	100	Ya	Tingkat Sumber Daya
Tingkat permintaan API	Lihat Amazon Connect Kuota pelambatan API .	Ya	Tingkat Akun

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Penyesuaian
Laporan per instans	<p>2000</p> <p>Laporan pribadi yang disimpan dihitung terhadap laporan per instance. Misalnya, jika salah satu supervisor Anda menyimpan laporan setiap hari, itu akan dihitung terhadap jumlah keseluruhan laporan yang disimpan per instance.</p> <p>Sebagai praktik terbaik, kami sarankan Anda menerapkan kebijakan agar laporan tidak menumpuk.</p>	Ya	Tingkat Sumber Daya
Profil perutean per instans	500	Ya	Tingkat Sumber Daya
Laporan terjadwal per instans	50	Tidak	Tidak Dapat Disesuaikan
Profil keamanan per instans	100	Ya	Tingkat Sumber Daya
Template tugas per instance	50	Tidak	Tidak Dapat Disesuaikan
Template tugas bidang yang disesuaikan per instance	50	Tidak	Tidak Dapat Disesuaikan

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Penyesuaian
Laporan deteksi tema yang dihasilkan dalam waktu 30 menit per instance	6	Tidak	Tingkat Sumber Daya
Grup hierarki pengguna per instans	500 Kuota ini berlaku untuk jumlah grup hierarki yang Anda miliki, di semua tingkatan. Tidak ada batasan fitur untuk berapa banyak grup hierarki yang dapat Anda miliki untuk setiap level. Misalnya, satu tingkat dapat memiliki 500 grup hierarki, yang akan mencapai kuota untuk instance Anda.	Ya	Tingkat Sumber Daya
Pengguna per instans	500	Ya	Tingkat Sumber Daya

Amazon Connect AppIntegrations kuota layanan

Nama	Default	Dapat disesuaikan
Asosiasi integrasi data per integrasi data	10	Ya
Integrasi data per Wilayah	10	Ya

Nama	Default	Dapat disesuaikan
Asosiasi integrasi acara per integrasi acara	10	Ya
Integrasi acara per Wilayah	10	Ya
Aplikasi per wilayah (aplikasi pihak ketiga)	5	Tidak

Amazon Q dalam kuota layanan Connect

Item	Kuota default	Dapat disesuaikan
Asisten	5	Tidak
Basis pengetahuan	10	Tidak
Asosiasi asisten	1	Tidak
Ukuran maksimum basis pengetahuan	5GB per basis pengetahuan	Tidak
Respons cepat per basis pengetahuan	1.000	Tidak
Konten per basis pengetahuan	5.000 Contoh konten adalah pertanyaan yang sering diajukan (FAQ), wiki, artikel, dan step-by-step instruksi	Tidak

Item	Kuota default	Dapat disesuaikan
	untuk menangani masalah pelanggan yang berbeda.	
Ukuran maksimum per dokumen	1MB	Tidak
RateLimit untuk semua API	10TPS Batas tarif untuk DeleteQuickResponse dan SearchQuickResponses 20TPS	Tidak

Kuota layanan Amazon Connect Cases

Nama	Default	Dapat disesuaikan
Domain kasus per akun AWS	5	Ya
Bidang dalam domain Kasus	500	Ya
Opsi bidang per bidang pilihan tunggal di domain Kasus	500	Ya
Tata letak dalam domain Kasus	100	Ya
Template dalam domain Kasus	100	Ya

Nama	Default	Dapat disesuaikan
Item terkait yang dapat dilampirkan ke kasing	200	Ya
Bidang kasus per tata letak kasus	100	Ya

Kuota layanan Lensa Kontak

Nama	Default	Dapat disesuaikan
Panggilan real-time bersamaan dengan analitik	50 100 untuk AS Timur (Virginia N.)	Ya
Pekerjaan analitik pasca-panggilan bersamaan	200 Lihat Dapatkan pekerjaan analitik pasca-panggilan bersamaan berdasarkan volume panggilan Anda Amazon Connect.	Ya
Pekerjaan analitik obrolan bersamaan	200	Ya
Pekerjaan ringkasan pasca-kontak bersamaan	10	Tidak

Dapatkan pekerjaan analitik pasca-panggilan bersamaan berdasarkan volume panggilan Anda Amazon Connect

Pekerjaan analitik pasca-panggilan dimulai setelah selesainya setiap kontak dengan Lensa Kontak diaktifkan. Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan analitik pasca-panggilan dapat bervariasi, tetapi untuk tujuan perencanaan, Anda dapat memperkirakan bahwa biasanya dibutuhkan sekitar 40% dari panjang panggilan. Jika Anda memilih 40% untuk perkiraan Anda, untuk menghitung pekerjaan analitik pasca-panggilan bersamaan, Anda akan menggunakan rumus berikut:

$$(\text{average call duration in minutes}) * (0.4) * (\text{calls per hour}) / (60)$$

Tabel berikut menunjukkan beberapa contoh perkiraan jumlah pekerjaan pos panggilan bersamaan jika Anda menganggap waktu untuk menyelesaikan analisis adalah 40%.

Durasi panggilan rata-rata (dalam menit)	Panggilan per jam*	Perkiraan pekerjaan pasca-panggilan bersamaan
5	1000	33
10	500	33
10	1000	67
10	3000	200

*Untuk contoh perhitungan pada tabel sebelumnya, kami mengasumsikan distribusi panggilan yang cukup seragam selama satu jam. Jika Anda memiliki pola lalu lintas yang lebih kompleks, [hubungi AWS Support](#) detail tentang pola lalu lintas yang Anda antisipasi.

Amazon Connect Kuota layanan Profil Pelanggan

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Deskripsi
Amazon Connect Jumlah domain Profil Pelanggan	Setiap Wilayah yang didukung: 100	Ya	Jumlah maksimum domain Profil Amazon Connect Pelanggan yang

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Deskripsi
			dapat Anda buat di akun ini di AWS Wilayah saat ini.
Kunci per tipe objek	Setiap Wilayah yang didukung: 10	Ya	Jumlah maksimum kunci yang dapat didefinisikan per jenis objek di AWS Wilayah saat ini.
Kedaluwarsa maksimum dalam hari	Setiap Wilayah yang didukung: 1.098	Ya	Kedaluwarsa maksimum, dalam beberapa hari, yang dapat didefinisikan untuk objek atau profil di Wilayah saat ini AWS .
Jumlah maksimum atribut yang dihitung per domain	Setiap Wilayah yang didukung: 50	Tidak	Jumlah maksimum atribut yang dihitung per domain di AWS Wilayah saat ini.
Jumlah maksimum streaming acara per domain	Setiap Wilayah yang didukung: 1	Tidak	Jumlah maksimum aliran peristiwa per domain di AWS Wilayah saat ini.
Jumlah maksimum integrasi	Setiap Wilayah yang didukung: 50	Ya	Jumlah maksimum integrasi per domain di AWS Wilayah saat ini.
Ukuran maksimum semua objek untuk profil	Setiap Wilayah yang didukung: 51.200 Kilobyte	Ya	Ukuran total profil, termasuk semua objek terkait, di AWS Wilayah saat ini.

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Deskripsi
Ukuran maksimum objek dan profil	Setiap Wilayah yang didukung: 250 Kilobyte	Tidak	Ukuran maksimum dari satu profil atau objek profil di AWS Wilayah saat ini.
Tipe objek per domain	Setiap Wilayah yang didukung: 100	Ya	Jumlah maksimum jenis objek yang dapat Anda tentukan per domain di AWS Wilayah saat ini.
Objek per profil	Setiap Wilayah yang didukung: 1.000	Ya	Jumlah maksimum objek yang dapat dilampirkan ke satu profil di AWS Wilayah saat ini.

Kuota layanan kampanye Amazon Connect Outbound

Nama	Default	Dapat disesuaikan	Penyesuaian
Kampanye	25 Ini adalah jumlah maksimum kampanye yang dapat dikonfigurasi AWS akun.	Ya	Tingkat Sumber Daya

Amazon Connect Kuota layanan ID Suara

Item	Kuota default
Domain	3 Kuota ini berlaku per akun.

Item	Kuota default
Sesi aktif bersamaan per domain	50 Lihat tabel berikut untuk informasi tentang cara mendapatkan kuota sesi aktif Bersamaan berdasarkan volume panggilan Anda Amazon Connect .
Jumlah maksimum penipu per daftar pantauan	500
Jumlah maksimum daftar pantauan per domain	3, termasuk daftar pantauan default domain
Jumlah maksimum speaker per domain	100.000
Pekerjaan Pendaftaran Pembicara Batch Aktif per domain	1
Lowongan Pendaftaran Penipu Batch Aktif per domain	1
Pembicara untuk Pekerjaan Pendaftaran Pembicara Batch	10.000
Penipu per Pekerjaan Pendaftaran Penipu Batch	500

Dapatkan sesi aktif Bersamaan berdasarkan volume panggilan Anda Amazon Connect

Gunakan informasi dalam tabel berikut untuk mendapatkan kuota untuk sesi aktif Serentak ID Suara per domain. Dasarkan kuota Anda pada jumlah panggilan suara yang ditangani oleh pusat Amazon Connect kontak tempat ID Suara diaktifkan.

Amazon Connect Kontak Suara (Panggilan) / Jam*	ID Suara Sesi aktif bersamaan
1.000	50
5.000	250

Amazon Connect Kontak Suara (Panggilan) / Jam*	ID Suara Sesi aktif bersamaan
10.000	500
20.000	1.000
50.000	2.500

*Untuk perhitungan pada tabel sebelumnya, kami mengasumsikan distribusi panggilan yang cukup seragam selama satu jam. Jika Anda memiliki pola lalu lintas yang lebih kompleks, [hubungi AWS Support](#) detail tentang pola lalu lintas yang Anda antisipasi.

Bagaimana kontak dihitung

Kontak berikut dihitung dalam panggilan aktif bersamaan per instance:

- Ditangani oleh aliran
- Menunggu dalam antrian
- Ditangani oleh agen
- Panggilan keluar

Kontak berikut tidak dihitung:

- Callback yang menunggu dalam antrian callback tidak dihitung sampai callback ditawarkan ke agen yang tersedia.
- Transfer eksternal

Jika kuota untuk panggilan aktif bersamaan per instans terlampaui, kontak mendapatkan nada urutan ulang (juga dikenal sebagai nada sibuk cepat), yang menunjukkan bahwa tidak ada jalur transmisi yang tersedia ke nomor yang dipanggil.

Anda dapat menghitung kuota yang dikonfigurasi menggunakan CloudWatch metrik. Untuk petunjuk, lihat [Gunakan CloudWatch metrik untuk menghitung kuota panggilan bersamaan](#).

Jika Anda hanya menerima panggilan, Anda juga dapat menentukan panggilan aktif Konkuren per kuota instans dengan melakukan hal berikut:

1. Arahkan ke halaman Edit antrian: pilih Perutean, Antrian, dan pilih antrian.
2. Pilih Tetapkan batas di semua saluran.
3. Masukkan nomor yang sangat besar di kotak Kontak maksimum dalam antrian untuk batas kontak.

Pesan galat yang dihasilkan menampilkan kuota Anda kurang dari jumlah gabungan kuota berikut: Panggilan bersamaan per instance+ Obrolan aktif bersamaan per instance+ Tugas aktif bersamaan per instance.

Misalnya, pada gambar berikut dari halaman Edit antrian, Anda menambahkan 1 ke pesan kesalahan, untuk mendapatkan Panggilan serentak per instance+ Obrolan aktif bersamaan per instance+ Tugas aktif bersamaan per kuota instans = 3010.

Maximum contacts in queue

Set the maximum contacts allowed to be in the queue at the same time.

Set a limit across all channels

Maximum contacts in queue
1000000

You cannot have more contacts in the queue than your total queued contacts per instance quota, which is currently 3009.

The quota for **Current active calls per instance + Concurrent active chats per instance + Current active tasks per instance: 3009 + 1 = 3010**

Pesan galat menunjukkan 3009 karena Anda harus mengatur selalu mengatur Kontak maksimum dalam antrian ke nomor yang minimal 1 kurang dari kuota gabungan Anda (yang merupakan batas default).

Amazon Connect spesifikasi fitur

Note

Spesifikasi fitur tidak dapat ditingkatkan.

Tabel berikut mencantumkan spesifikasi Amazon Connect fitur.

Item	Spesifikasi Fitur
Retensi aktivitas agen	24 bulan sejak peristiwa itu terjadi
Jenis file yang didukung untuk lampiran ke kasus atau obrolan	.csv, .doc, .docx, .heic, .jif, .jpeg, .jpg, .mov, .mp4, .pdf,
Ukuran file maksimum untuk lampiran ke kasing atau obrolan	20MB
Batas waktu maksimum untuk pemindai lampiran	60 detik
Ukuran maksimum laporan metrik waktu nyata	200KB
Jika Panggilan Multi-Pihak dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk kemampuan Suara tidak diaktifkan pada instans Anda, jumlah orang yang dapat mendengarkan panggilan agen yang sama pada saat yang sama	<p>5</p> <p>Misalnya, Anda dapat meminta sekelompok 5 orang mendengarkan panggilan pada saat yang sama, dan kemudian kelompok yang berbeda dari 5 orang mendengarkan panggilan yang berbeda pada saat yang sama, dan seterusnya.</p> <p>Jumlah total peserta yang melakukan panggilan akan terlihat seperti ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan 2. Agen

Item	Spesifikasi Fitur
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Supervisor yang bisa mendengarkan tetapi tidak menerobos panggilan 4. Supervisor yang bisa mendengarkan tetapi tidak menerobos panggilan 5. Supervisor yang bisa mendengarkan tetapi tidak menerobos panggilan 6. Supervisor yang bisa mendengarkan tetapi tidak menerobos panggilan 7. Supervisor yang bisa mendengarkan tetapi tidak menerobos panggilan
<p>Ketika kemampuan Panggilan Multi-Pihak dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk Suara diaktifkan pada instans Anda, jumlah orang yang dapat berada di agen yang sama akan menelepon secara bersamaan</p>	<p>2</p> <p>Total ada empat peserta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan 2. Agen 3. Supervisor yang bisa menerobos panggilan 4. Supervisor yang bisa mendengarkan tetapi tidak menerobos panggilan
<p>Koneksi cepat yang dapat Anda tetapkan ke antrian</p>	<p>700</p>
<p>Peserta pada panggilan konferensi</p>	<p>6</p> <p>Pesertanya adalah pelanggan, agen, dan lainnya yang dapat menjadi agen atau pihak ketiga eksternal.</p>
<p>Retensi catatan kontak</p>	<p>24 bulan sejak kontak terkait dimulai.</p> <p>Anda dapat memilih untuk mengalirkan catatan kontak ke Kinesis sehingga Anda dapat mengelola retensi dan melakukan analisis lanjutan.</p>

Item	Spesifikasi Fitur
Ukuran maksimum bagian atribut catatan kontak	32KB
Ukuran maksimum data yang dikembalikan dalam fungsi Lambda	Kurang dari 32KB data UTF-8
Batasi membuat dan menghapus instance	<p>100 instance dapat dibuat atau dihapus dalam 30 hari</p> <p>Amazon Connect memberlakukan batasan jumlah total instance yang dapat Anda buat dan hapus dalam 30 hari. Jika Anda melebihi batas ini, Anda akan mendapatkan pesan kesalahan yang menunjukkan telah terjadi terlalu banyak upaya untuk membuat atau menghapus instance. Anda harus menunggu 30 hari sebelum Anda dapat memulai ulang membuat dan menghapus instance di akun Anda.</p> <p>Misalnya, jika Anda membuat 80 instance dan menghapus 20 selama 30 hari, Anda harus menunggu 30 hari tambahan sebelum Anda dapat membuat atau menghapus instans lainnya. Jika Anda membuat dan menghapus instance yang sama 100 kali dalam 30 hari, batasnya juga berlaku.</p>
Atribut kontak kustom yang dapat dicari	50
Contoh replika (dibuat dengan menggunakan API) ReplicateInstance	5 per akun
Grup distribusi lalu lintas	8 per contoh yang direplikasi

Spesifikasi fitur obrolan

Item	Spesifikasi Fitur
Lampiran per percakapan obrolan	35
Obrolan aktif per agen	10
Jumlah peserta kustom pada kontak	1
Jumlah kontak obrolan yang dapat dipantau oleh supervisor secara bersamaan	Bergantung pada jumlah batas obrolan bersamaan yang ditetapkan dalam profil perutean supervisor
Jumlah orang yang dapat memantau obrolan agen yang sama pada saat yang sama terlepas dari apakah kemampuan Tongkang dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk Obrolan diaktifkan untuk sebuah instance	<p>5</p> <p>Misalnya, Anda dapat meminta sekelompok 5 orang memantau obrolan pada saat yang sama, dan kemudian grup yang berbeda yang terdiri dari 5 orang memantau obrolan yang berbeda pada saat yang sama, dan seterusnya.</p> <p>Jumlah total peserta pada obrolan akan terlihat seperti ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan 2. Agen 3. Supervisor yang dapat memantau obrolan tetapi tidak menerobos masuk 4. Supervisor yang dapat memantau obrolan tetapi tidak menerobos masuk 5. Supervisor yang dapat memantau obrolan tetapi tidak menerobos masuk 6. Supervisor yang dapat memantau obrolan tetapi tidak menerobos masuk 7. Supervisor yang dapat memantau obrolan tetapi tidak menerobos masuk

Item	Spesifikasi Fitur
Jumlah supervisor yang dapat menerobos obrolan antara agen dan pelanggan ketika kemampuan Tongkang dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk Obrolan diaktifkan untuk suatu contoh	1 Hanya 1 supervisor yang dapat dalam mode barged in untuk obrolan tertentu.
Jumlah panggilan yang dapat didengarkan oleh supervisor pada saat yang bersamaan	1
Total durasi per obrolan	Hingga 7 hari, termasuk waktu tunggu <ul style="list-style-type: none"> • Defaultnya adalah 25 jam. Anda mengonfigurasi durasi obrolan menggunakan StartChat ContactAPI dan menambahkan <code>ChatDurationInMinutes</code> parameter. • Durasi obrolan minimum yang dapat dikonfigurasi adalah 1 jam (60 menit). • Durasi obrolan maksimum yang dapat dikonfigurasi adalah 7 hari (10.080 menit).
Karakter per pesan obrolan	1024
Buka koneksi websocket per peserta obrolan	5
Obrolan batas waktu integrasi bot Amazon Lex	10 detik Waktu maksimum di mana bot Amazon Lex harus menanggapi permintaan pelanggan obrolan.
Ukuran file transkrip obrolan sebelumnya. Ini berlaku untuk obrolan persisten .	5MB
Jumlah kontak sebelumnya yang dapat dilalui oleh Amazon Connect obrolan. Ini berlaku untuk obrolan persisten .	100

Item	Spesifikasi Fitur
Widget komunikasi yang dapat dibuat dan disesuaikan per instance	15

Spesifikasi fitur tugas

Item	Spesifikasi Fitur
Template tugas per instance	50
Template tugas bidang yang disesuaikan per instance	50
Durasi maksimum suatu tugas	7 hari
Jumlah maksimum transfer untuk suatu tugas	11 transfer
Jumlah maksimum tugas terkait pada kontak yang ada	11

Peramalan, perencanaan kapasitas, dan spesifikasi fitur penjadwalan

Item	Spesifikasi Fitur
Agen per jadwal pembuatan dijalankan	800
Agen per kelompok kepegawaian	80
Rencana kapasitas per instans	500
Skenario kapasitas per instance	500
Paket kapasitas upload data pengguna per instance	500

Item	Spesifikasi Fitur
Rencana kapasitas mengesampingkan unggahan per instance	5000
Unggahan bersamaan per instance	20
Ukuran file per unggahan data waktu off agen	1GB
Ukuran file per unggahan data tunjangan grup cuti	1GB File.csv dapat mencakup hingga 13 bulan.
Ukuran file per unggahan data pengguna paket kapasitas	1GB
Ukuran file per unggahan penggantian rencana kapasitas	250MB
Ukuran file per unggahan perkiraan penggantian	250MB
Ukuran file per unggahan aktual historis	1GB
Grup Forecast per instance	500
Forecast mengganti unggahan per instance	500
Upload aktual historis per instance	50
Antrian per grup perkiraan	200
Jadwal per instance	600
Pergeseran aktivitas per instance	300
Pergeseran aktivitas per profil shift	10
Pergeseran profil per instance	1300

Item	Spesifikasi Fitur
Kelompok kepegawaian per kelompok perkiraan	100
Kelompok kepegawaian per instance	1300
Kelompok kepegawaian per supervisor/manajer	45
Supervisor/manajer per kelompok kepegawaian	40

Spesifikasi fitur sumber daya asosiasi integrasi

Tabel berikut mencantumkan spesifikasi fitur untuk sumber daya asosiasi integrasi. Ini mencantumkan berapa banyak dari setiap jenis sumber daya asosiasi integrasi yang dapat dicerna.

Item	Spesifikasi Fitur
Pemindai lampiran	1
Domain ID suara	1
Aplikasi Amazon Pinpoint	1
Peristiwa	10 Sumber daya integrasi acara digunakan untuk pemicu tugas.
Asisten Amazon Q di Connect	1
Amazon Q di basis pengetahuan Connect	10
Domain kasus	1

Spesifikasi fitur Amazon Connect Contact Lens

Item	Spesifikasi Fitur
Kosakata khusus	20
Aturan Lensa Kontak untuk pasca-panggilan	500
Aturan Lensa Kontak untuk pasca-obrolan	500
Aturan Lensa Kontak untuk waktu nyata	500

Formulir evaluasi spesifikasi fitur

Item	Spesifikasi Fitur
Jumlah maksimum formulir evaluasi per instance	50
Versi historis tidak dihitung, hanya nama formulir yang dihitung.	
Jumlah maksimum versi per formulir	50
Jumlah maksimum bagian per formulir	100
Jumlah maksimum pertanyaan per formulir	100
Tingkat bersarang maksimum dari bagian	2 (bagian dapat memiliki sub-bagian, tetapi sub-bagian tidak dapat memiliki) sub-sub-sections
Jumlah maksimum	2 (bagian dapat memiliki sub-bagian, tetapi sub-bagian tidak dapat memiliki) sub-sub-sections
Definisi panjang judul	1-128 karakter
Panjang judul bagian	1-128 karakter

Item	Spesifikasi Fitur
Panjang judul pertanyaan	1-350 karakter
Panjang instruksi bagian	hingga 1024 karakter
Jumlah opsi jawaban untuk pertanyaan pilihan tunggal	2-256 opsi jawaban
Jawab panjang teks opsi untuk pertanyaan pilihan tunggal	1-128 karakter

Amazon Connect Spesifikasi fitur aturan

Tabel berikut mencantumkan spesifikasi fitur untuk Amazon Connect Aturan.

Item	Spesifikasi Fitur
Kondisi dalam suatu aturan	20
Aturan per jenis sumber acara	500

Jenis syarat	Jumlah entri atau pilihan	Pasca-panggilan	Pasca-obrolan	Waktu nyata
Evaluasi - Skor formulir	20	N/A	N/A	N/A
Evaluasi- Skor bagian	20	N/A	N/A	N/A
Evaluasi- Skor pertanyaan	20	N/A	N/A	N/A
Evaluasi - Hasil tersedia	20	N/A	N/A	N/A

Jenis syarat	Jumlah entri atau pilihan	Pasca-panggilan	Pasca-obrolan	Waktu nyata
Kata atau frasa - Pencocokan yang tepat	100	Ya	Ya	Ya
Kata atau frasa - Pertandingan semantik	4	Ya	Ya	Tidak didukung
Kata atau frasa - Pencocokan pola	100	Ya	Ya	Ya
Kondisi antrian	100	Ya	Ya	Ya
Kondisi agen	100	Ya	Ya	Ya
Atribut kustom	5	Ya	Ya	Ya
Sentimen - Periode waktu	5	Ya	Ya	Ya
Sentimen - Seluruh kontak	5	Ya	Ya	Tidak didukung
Interupsi	5	Ya	Ya	Tidak didukung
Waktu respons	4 jam	Tidak didukung	Ya	Tidak didukung
Waktu non-bicara	5 jam	Ya	Tidak didukung	Tidak didukung

Negara yang dapat Anda hubungi secara default

Wilayah tempat instans Anda dibuat menentukan negara mana yang dapat Anda panggil secara default.

Untuk daftar semua negara yang tersedia untuk panggilan keluar, lihat [Amazon Connect harga](#).

Jika Anda sudah memiliki instans, negara yang diizinkan untuk Anda hubungi mungkin berbeda dengan yang tercantum di bagian berikut karena kami telah mengubah kuota layanan dari waktu ke waktu.

Awalan yang tidak diizinkan secara default

Nomor ponsel Inggris dengan awalan berikut tidak diizinkan secara default:

- +447

Sebelum Anda dapat menghubungi nomor ponsel Inggris ini, Anda harus mengirimkan permintaan peningkatan kuota layanan.

Nomor ponsel Jepang dengan awalan berikut tidak diizinkan secara default:

- +8170, 8180, dan 8190

Sebelum dapat menghubungi nomor ponsel Jepang tersebut, Anda harus mengajukan permintaan kenaikan kuota layanan.

Cara mengizinkan panggilan ke negara tambahan

Gunakan petunjuk berikut untuk mengizinkan panggilan ke negara tambahan, atau untuk membatasi negara tempat Anda dapat menelepon.

1. Pilih [Akun dan penagihan](#) untuk membuka formulir yang telah diisi sebelumnya di konsol. AWS Support Anda harus masuk ke AWS akun Anda untuk mengakses formulir.
2. Untuk Service, Connect (Number Management) harus dipilih.
3. Untuk Kategori, Daftar Negara yang Diizinkan untuk Panggilan Keluar harus dipilih.
4. Pilih tingkat keparahan yang diperlukan.
5. Pilih Langkah selanjutnya: Informasi tambahan
6. Pada halaman Informasi tambahan:
 - a. Masukkan subjek.
 - b. Di bawah Deskripsi, cantumkan negara mana yang ingin Anda izinkan untuk menelepon, atau batasi panggilan.
7. Pilih Langkah selanjutnya: Selesaikan sekarang atau hubungi kami.
8. Pada halaman Selesaikan sekarang atau hubungi kami:

- Pilih tab Hubungi kami dan pilih bahasa kontak Pilihan Anda dan metode kontak pilihan Anda.
9. Pilih Kirim.
 10. Amazon Connect Tim akan meninjau tiket Anda dan menghubungi Anda kembali.

Contoh dibuat di AS Timur, AS Barat, Kanada (Tengah) dan AWS GovCloud (AS-Barat)

Anda dapat menghubungi negara-negara berikut secara default:

- Amerika Serikat
- Canada
- Meksiko
- Puerto Riko
- Inggris Raya: Lihat [Awalan yang tidak diizinkan secara default](#)

Instans dibuat di Afrika (Cape Town)

Anda dapat menghubungi negara-negara berikut secara default:

- Afrika Selatan
- Britania Raya
- Amerika Serikat

Instans yang dibuat di Asia Pasifik (Seoul)

Anda dapat menghubungi negara-negara berikut secara default:

- Korea Selatan
- Britania Raya
- Amerika Serikat

Instans yang dibuat di Asia Pasifik (Singapura)

Anda dapat menghubungi negara-negara berikut secara default:

- Singapura
- Australia
- Hong Kong
- Amerika Serikat
- Inggris Raya: Lihat [Awalan yang tidak diizinkan secara default](#)

Instans yang dibuat di Asia Pasifik (Sydney)

Anda dapat menghubungi negara-negara berikut secara default:

- Australia
- Selandia Baru
- Amerika Serikat

Instans yang dibuat di Asia Pasifik (Tokyo)

Anda dapat menghubungi negara-negara berikut secara default:

- Jepang: Lihat [Awalan yang tidak diizinkan secara default](#)
- Vietnam
- Amerika Serikat

Instans dibuat di UE (Frankfurt) dan UE (London)

Anda dapat menghubungi negara-negara berikut secara default:

- Inggris Raya: Lihat [Awalan yang tidak diizinkan secara default](#)
- Italy
- France
- Ireland
- Amerika Serikat

Kuota pelambatan API

Amazon Connect Kuota pelambatan API

Amazon Connect kuota pembatasan adalah berdasarkan akun, dan per Wilayah, bukan oleh pengguna dan bukan berdasarkan contoh. Sebagai contoh:

- Jika pengguna yang berbeda dari akun yang sama membuat permintaan, mereka membagikan throttle bucket.
- Jika beberapa permintaan dikirim dari instans yang berbeda dari akun yang sama, mereka juga berbagi bucket throttle.

Saat Anda menggunakan [API Amazon Connect Layanan](#), jumlah permintaan per detik dibatasi sebagai berikut:

- API berikut memiliki RateLimit 5 permintaan per detik, dan 8 permintaan per detik: BurstLimit
 - [GetMetricData](#)
 - [GetCurrentMetricData](#)

Batas default untuk [GetMetricDataV2](#) adalah 10 permintaan per detik.

- API berikut memiliki RateLimit 10 permintaan per detik, dan 15 permintaan per detik: BurstLimit
 - [GetContactAttributes](#)
 - [UpdateContactAttributes](#)
 - [StopContact](#)
 - [DescribeContact](#)
 - [UpdateContact](#)
 - [ListContactReferences](#)
 - [BatchPutContact](#)
- API berikut memiliki RateLimit 20 permintaan per detik, dan 25 permintaan per detik: BurstLimit
 - [TagContact](#)
 - [UntagContact](#)
- [UpdateContactRoutingData](#) memiliki RateLimit 20 permintaan per detik, dan 20 permintaan per detik. BurstLimit
- API berikut memiliki RateLimit 5 permintaan per detik, dan 8 permintaan per detik: BurstLimit

- [StartChatContact](#)
- [StartContactStreaming](#)
- [StopContactStreaming](#)
- [CreateParticipant](#)
- Untuk semua [tindakan Evaluasi](#), kuota pembatasan adalah 1 permintaan per detik.
- Untuk semua operasi lainnya, a RateLimit dari 2 permintaan per detik, dan 5 permintaan per detik.
BurstLimit

Kuota pembatasan API Amazon Connect Cases

API	Batas pelambatan TPS default
CreateCase, SearchCases, UpdateCase, AssociateContact, ListTemplates, CreateRelatedItem, SearchRelatedItems	10
CreateField, ListFields, CreateDomain, GetDomain, CreateTemplate, BatchPutFieldOptions, CreateLayout, UpdateLayout, UpdateTemplate, UpdateField	5
BatchGetField	25
GetCase	15
GetTemplate, GetLayout	20
ListFieldOptions	15

Amazon Connect Kuota pelambatan API Layanan Lensa Kontak

Amazon Connect Kuota pelambatan Lensa Kontak adalah berdasarkan akun, bukan oleh pengguna dan bukan oleh contoh. Sebagai contoh:

- Jika pengguna yang berbeda dari akun yang sama membuat permintaan, mereka membagikan throttle bucket.

- Jika beberapa permintaan dikirim dari instans yang berbeda dari akun yang sama, mereka juga berbagi bucket throttle.

Saat Anda menggunakan [Amazon Connect Contact Lens API](#), jumlah permintaan per detik dibatasi sebagai berikut:

- [ListRealtimeContactAnalysisSegments](#): a RateLimit dari 1 permintaan per detik, dan 2 permintaan per detik. BurstLimit

Amazon Connect Kuota pembatasan API Profil Pelanggan

API	Batas pelambatan TPS default
ListDomains	5
GetDomain	5
CreateDomain	1
UpdateDomain	1
DeleteDomain	1
ListProfileObjectTypes	5
GetProfileObjectType	10
PutProfileObjectType	1
DeleteProfileObjectType	1
ListProfileObjectTypeTemplates	5
GetProfileObjectTypeTemplate	5
ListIntegrations	5
GetIntegration	5
PutIntegration	1

API	Batas pelambatan TPS default
DeleteIntegration	1
ListIdentityResolutionJobs	5
GetIdentityResolutionJob	5
GetAutoMergingPreview	1
CreateEventStream	1
ListEventStreams	5
DeleteEventStream	5
GetEventStream	5
CreateCalculatedAttributeDefinition	1
GetCalculatedAttributeDefinition	5
UpdateCalculatedAttributeDefinition	1
DeleteCalculatedAttributeDefinition	5
ListCalculatedAttributeDefinitions	5
CreateIntegrationWorkflow	5
DeleteWorkflow	5
ListWorkflows	5
GetWorkflow	5
GetWorkflowSteps	5
SearchProfiles	100
ListProfileObjects	100

API	Batas pelambatan TPS default
GetMatches	100
GetSimilarProfiles	100
ListRuleBasedMatches	5
GetCalculatedAttributeForProfile	100
ListCalculatedAttributesForProfile	100
CreateProfile	100
UpdateProfile	100
PutProfileObject	100
AddProfileKey	100
DeleteProfile	100
DeleteProfileObject	100
DeleteProfileKey	100
MergeProfiles	100
TagResource	5
UntagResource	5
ListTagsForResource	5
ListAccountIntegrations	100

Amazon Connect Kuota pelambatan API Layanan Kampanye Keluar

Kuota pembatasan kampanye keluar adalah berdasarkan akun, dan per Wilayah, bukan oleh pengguna dan bukan berdasarkan instance. Sebagai contoh:

- Jika pengguna yang berbeda dari akun yang sama membuat permintaan, mereka membagikan throttle bucket.
- Jika beberapa permintaan dikirim dari instans yang berbeda dari akun yang sama, mereka juga berbagi bucket throttle.

Saat Anda menggunakan API [Layanan Kampanye Amazon Connect Keluar](#), jumlah permintaan per detik dibatasi sebagai berikut:

- API berikut memiliki RateLimit 1 permintaan per detik, dan 2 permintaan per detik: BurstLimit
 - [CreateCampaign](#)
 - [DeleteCampaign](#)
 - [PauseCampaign](#)
 - [ResumeCampaign](#)
 - [StartCampaign](#)
 - [StopCampaign](#)
 - [UpdateCampaignDialerConfig](#)
 - [UpdateCampaignName](#)
 - [UpdateCampaignOutboundCallConfig](#)
 - [ListTagsForResource](#)
 - [TagResource](#)
 - [UntagResource](#)
- API berikut memiliki RateLimit 5 permintaan per detik, dan 10 permintaan per detik: BurstLimit
 - [GetCampaignState](#)
 - [GetCampaignStateBatch](#)
 - [ListCampaigns](#)
- Untuk [PutDialRequestBatch](#) API, kuota throttling adalah 10 permintaan per detik.
- Untuk [DescribeCampaign](#) API, 25 permintaan per detik, dan 35 permintaan per detik. RateLimit BurstLimit
- Untuk semua operasi lainnya, a RateLimit dari 2 permintaan per detik, dan 5 permintaan per detik. BurstLimit

Amazon Connect Kuota pelambatan API Layanan Peserta

Untuk Layanan Amazon Connect Peserta, kuota adalah misalnya.

Saat Anda menggunakan [API Layanan Amazon Connect Peserta](#), jumlah permintaan per detik dibatasi sebagai berikut:

- [CompleteAttachmentUpload](#): a RateLimit dari 2 permintaan per detik, dan 5 permintaan per detik. BurstLimit
- [CreateParticipantConnection](#): a RateLimit dari 6 permintaan per detik, dan 9 permintaan per detik. BurstLimit
- [DisconnectParticipant](#): a RateLimit dari 3 permintaan per detik, dan 5 permintaan per detik. BurstLimit
- [GetAttachment](#): a RateLimit dari 8 permintaan per detik, dan 12 permintaan per detik. BurstLimit
- [GetTranscript](#): a RateLimit dari 8 permintaan per detik, dan 12 permintaan per detik. BurstLimit
- [SendEvent](#) dan [SendMessage](#): a RateLimit dari 10 permintaan per detik, dan 15 permintaan per detik. BurstLimit
- [StartAttachmentUpload](#): a RateLimit dari 2 permintaan per detik, dan 5 permintaan per detik. BurstLimit

Kuota pembatasan API Layanan ID Suara Amazon Connect

API	Batas pelambatan TPS default
EvaluateSession	60
API Domain: CreateDomain, DescribeDomain, UpdateDomain, DeleteDomain, ListDomains API Batch: StartSpeakerEnrollmentJob, DescribeSpeakerEnrollmentJob, ListSpeakerEnrollmentJobs,, StartFraudsterRegistrationJob, DescribeFraudsterRegistrationJob, ListFraudsterRegistrationJobs	2
ListSpeakers	5

API	Batas pelambatan TPS default
DescribeSpeaker, OptOutSpeaker, DeleteSpeaker, DescribeFraudster, DeleteFraudster	10
CreateIntegrationAssociation, DeleteIntegrationAssociation, ListIntegrationAssociation	2
TagResource, UntagResource, ListTagsForResource	2

Memulai Amazon Connect

Gunakan langkah-langkah ini untuk mengatur pusat kontak Anda.

1. [Membuat instans Amazon Connect](#). Gunakan instance untuk memuat semua sumber daya dan pengaturan yang terkait dengan pusat kontak Anda. Anda menentukan bagaimana Anda berencana untuk mengelola akun pengguna, apakah pusat kontak Anda akan menerima panggilan masuk dan melakukan panggilan keluar, dan meninjau lokasi di mana data akan disimpan di bucket Amazon S3 Anda.
2. [Mengatur nomor telepon untuk menggunakan layanan Amazon Connect](#). Jika Anda menggunakan suara, klaim nomor telepon yang AWS menyediakan, atau port nomor telepon Anda saat ini ke Amazon Connect. Jika Anda memilih untuk mem-port nomor Anda, kami sarankan untuk mengklaim nomor sehingga Anda dapat menguji Amazon Connect dan membangun pusat kontak Anda sambil menunggu nomor Anda di-porting.
3. [Mengatur perutean](#). Buat antrian dan profil perutean Anda, dan atur jam operasi Anda. Di profil perutean Anda, tentukan saluran yang harus digunakan agen: suara, obrolan, tugas, atau ketiganya. Anda juga menentukan berapa banyak obrolan dan tugas yang dapat dikelola agen secara bersamaan.
4. [Buat Alur Amazon Connect](#). Buat alur untuk menentukan pengalaman pelanggan dengan pusat kontak Anda dari awal hingga akhir. Aliran tunggal berfungsi untuk suara, obrolan, dan tugas, yang membuat desain Anda lebih efisien. Saat Anda membuat alur dan mengonfigurasi blok, tunjukkan cara kerja alur untuk suara, obrolan, dan tugas.
5. Tambahkan pengguna, yang merupakan manajer dan agen Anda, dan konfigurasi pengaturannya. Tetapkan profil perutean ke setiap agen, tentukan apakah mereka menggunakan softphone atau telepon meja, dan atur berapa lama mereka memiliki setelah kontak bekerja. Untuk instruksi, lihat [Tambahkan pengguna ke Amazon Connect](#) dan [Menyiapkan agen](#).
6. Jika Anda menggunakan obrolan, kami menyediakan beberapa alat untuk membantu Anda mengaktifkan aplikasi yang menghadap pelanggan untuk terlibat dengan obrolan Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

Langkah berikutnya

Ada banyak hal yang dapat Anda lakukan untuk mengoptimalkan pusat kontak Anda. Berikut adalah beberapa langkah tambahan yang mungkin berguna bagi Anda:

1. [Mengatur perilaku perekaman](#). Pantau percakapan langsung dan tinjau percakapan sebelumnya. Ini adalah cara manajer dapat melatih agen dan membantu mereka meningkatkan. Untuk percakapan suara, atur rekaman dalam alur Anda. Untuk percakapan obrolan, atur rekaman di tingkat instans.

Untuk mempelajari cara memantau percakapan, lihat [Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan](#).

2. [Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect](#). Gunakan Amazon Lex di pusat kontak Anda untuk mengurangi beban pada agen Anda. Misalnya, bot dapat menangani interaksi awal sebelum obrolan diarahkan ke agen, dan juga menjawab pertanyaan umum untuk pelanggan.

Ikuti kelas online gratis

Lihat kelas online gratis berikut:

- [Pengantar Amazon Connect dan Contact Control Panel \(CCP\)](#)
- [Amazon Connect: Pengantar Antarmuka Administratif](#)
- [Amazon Connect: Membuat dan Mengelola Instans Amazon Connect](#)
- [Amazon Connect: Menerapkan Obrolan di Amazon Connect](#)
- [Amazon Connect: Menerapkan Tugas di Amazon Connect](#)

Konsep Amazon Connect

Amazon Connect memungkinkan Anda membuat pusat kontak omnichannel: pusat kontak yang memberikan pengalaman terpadu di beberapa saluran, seperti pesan suara, obrolan, dan SMS, serta tugas.

- Anda menggunakan profil perutean, antrian, alur, metrik, dan laporan yang sama untuk semua saluran.
- Manajer memantau semua saluran dari satu dasbor.
- Agen menangani semua pelanggan hanya dari satu antarmuka. Jika interaksi pelanggan dimulai dengan obrolan dan bergerak ke suara, agen yang menangani panggilan suara memiliki transkrip obrolan lengkap sehingga konteksnya dipertahankan.

Anda dapat menciptakan pengalaman yang sangat personal untuk pelanggan Anda menggunakan komunikasi omnichannel, dan memisahkan saluran jika diperlukan. Misalnya, Anda dapat secara dinamis menawarkan obrolan dan/atau kontak suara berdasarkan faktor-faktor seperti preferensi pelanggan, perkiraan waktu tunggu, dan keterampilan agen.

Bagian ini menjelaskan konsep yang akan membantu Anda mengatur pusat kontak Amazon Connect, apakah Anda menggunakan satu saluran atau lebih.

Daftar Isi

- [Konsep: Kemampuan telepon di Amazon Connect](#)
- [Konsep: Kemampuan pesan web dan seluler di Amazon Connect](#)
- [Konsep: Tugas di Amazon Connect](#)
- [Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas](#)
- [Konsep: Profil perutean](#)
- [Konsep: Antrian standar dan antrian agen](#)
- [Konsep: Prioritas dan penundaan antrian](#)
- [Konsep: Perutean berbasis antrian](#)
- [Konsep: Saluran dan konkurensi](#)
- [Konsep: Amazon Connect Flows](#)

Konsep: Kemampuan telepon di Amazon Connect

Important

Mencoba menghubungi Amazon untuk mendapatkan dukungan? Lihat [Layanan Pelanggan Amazon](#) (pesanan dan pengiriman Amazon) atau [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Amazon Connect menyediakan berbagai pilihan untuk memungkinkan perusahaan Anda melakukan dan menerima panggilan telepon. Salah satu keuntungan besar Amazon Connect adalah AWS mengelola infrastruktur telepon untuk Anda: koneksi operator, redundansi, dan perutean. Dan, itu dirancang untuk skala.

Topik ini menjelaskan opsi yang disediakan Amazon Connect untuk telepon, yang membantu Anda membangun solusi untuk memenuhi kebutuhan bisnis Anda.

Daftar Isi

- [Arsitektur telepon](#)
- [Kasus penggunaan untuk konfigurasi yang berbeda](#)

Arsitektur telepon

Amazon Connect menyediakan kemampuan untuk meng-host nomor panggilan bebas pulsa dan langsung (DID) di semua AWS Wilayah yang didukung oleh Amazon Connect. Anda dapat menggunakan kedua jenis angka dalam satu contoh. Daftar lengkap negara/wilayah dan biaya yang didukung terdapat di halaman harga [Amazon Connect](#).

AWS mengelola konektivitas ke jaringan operator kami yang menyediakan beragam koneksi ke beberapa operator di setiap wilayah yang didukung oleh Amazon Connect. Saat Amazon Connect diterapkan di suatu Wilayah, kami memanfaatkan redundansi bawaan dari desain AWS Availability Zone untuk menyediakan beberapa antarmuka operator ke beberapa pusat data. Anda dapat melihat bagaimana AWS mengelola desain Wilayah [di sini](#).

Selain layanan Amazon Connect yang tersebar di beberapa Availability Zone, AWS juga memiliki beberapa penyedia telepon. Penyedia ini memiliki beberapa tautan ke pusat data di Availability Zone tersebut. Ini memastikan bahwa jika satu atau bahkan beberapa tautan gagal dari operator, ada rute alternatif yang tersedia untuk memastikan layanan tetap tersedia.

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang arsitektur Amazon Connect, lihat [Panduan arsitektur untuk Amazon Connect](#).

- AWS mengelola nomor bebas pulsa sebagai Organisasi yang Bertanggung Jawab

Nomor-nomor ini adalah nomor telepon dengan kode awalan berbeda yang dapat dipanggil tanpa biaya kepada orang yang melakukan panggilan. Nomor tersebut memungkinkan penelepon untuk menjangkau bisnis dan/atau individu di luar area tanpa dikenakan biaya jarak jauh untuk panggilan tersebut.

Di Amerika Serikat, [Komisi Komunikasi Federal](#) memberikan aturan untuk mendapatkan dan menggunakan nomor bebas pulsa. Di negara lain, badan pengatur serupa memastikan bahwa angka-angka tersebut dikelola dan didistribusikan sesuai dengan hukum setempat.

[Saat Anda mengklaim atau memasukkan nomor bebas pulsa AS ke Amazon Connect, kami mendaftarkan nomor itu ke SOMOS.](#) Setelah nomor terdaftar, kami dapat memilih beberapa

operator untuk menyediakan kedua rute dan redundansi operator. Ini memberikan tingkat ketersediaan tertinggi, memastikan jumlahnya akan tetap tersedia bahkan jika terjadi pemadaman total operator. Tingkat layanan ini memang datang dengan biaya tambahan, karena angka-angka ini adalah harga yang lebih tinggi daripada panggilan langsung, tetapi keandalan layanan dan pengalaman pelanggan menjadikan ini pilihan yang paling menarik.

- Nomor yang diformat secara lokal

Direct inward dialing (DID), juga disebut direct dial-in (DDI) di Eropa, adalah layanan telekomunikasi yang ditawarkan oleh perusahaan telepon kepada pelanggan. Nomor DID menyediakan nomor telepon yang diformat secara lokal yang dapat cocok dengan pola panggilan pelanggan lokal. Misalnya, di Seattle, Washington, AS, pola panggilan lokal adalah +1 (206) -NXX-XXXX. Penyedia nomor DID akan memberikan nomor dengan pola +1 (206) agar sesuai dengan panggilan lokal.

Di Amerika Serikat, nomor DID diatur oleh komisi Utilitas Publik Negara. Nomor DID dikelola oleh satu operator. Meskipun portabel, mereka tidak dapat diseimbangkan muat/dikelola di beberapa operator. Ini membuat mereka kurang dapat diandalkan daripada nomor bebas pulsa.

Nomor DID menawarkan Anda kemampuan untuk menunjukkan identifikasi saluran panggilan lokal saat melakukan panggilan keluar, dan kehadiran lokal ke penelepon masuk. Ini bisa sangat berguna untuk meningkatkan kemungkinan panggilan panggilan balik keluar dan antrian dijawab oleh pelanggan Anda. Ini juga dapat menunjukkan kepada pelanggan bahwa Anda lokal di daerah mereka, dan memberikan rute masuk yang lebih murah daripada panggilan jarak jauh jika Anda tidak mempublikasikan nomor bebas pulsa.

Karena nomor DID diulirkan ke operator tunggal, Amazon Connect tidak menawarkan redundansi operator untuk nomor DID. Kami menawarkan redundansi tautan di beberapa Availability Zone, jadi jika terjadi kegagalan tautan, operator masih memiliki fasilitas yang tersedia di lokasi lain untuk mengirimkan panggilan. Nomor DID juga memiliki batasan kapasitas pada berapa banyak panggilan yang dapat diakomodasi oleh satu nomor, dan nomor ini bervariasi menurut Wilayah. Penting untuk bekerja dengan tim AWS akun Anda untuk memastikan Anda diaktifkan dengan benar dengan jenis nomor DID yang tepat jika Anda berencana menggunakan nomor DID sebagai saluran masuk utama Anda, dan memiliki harapan lebih dari 100 panggilan bersamaan per nomor.

Nomor DID lebih murah daripada nomor bebas pulsa, tetapi tidak memiliki redundansi dan cakupan geografis yang luas. Kemampuan untuk melokalisasi angka dapat menjadi pilihan yang menarik untuk bisnis Anda.

Kasus penggunaan untuk konfigurasi yang berbeda

Mulai segar dengan Amazon Connect

Dalam hal ini, cukup pilih nomor baru menggunakan proses klaim angka. Untuk petunjuk, lihat [Cara mendapatkan nomor telepon Amazon Connect di negara Anda saat ini](#).

Migrasi ke Amazon Connect dari penyedia/platform lain

Jika Anda bermigrasi ke Amazon Connect dari platform lain, sebaiknya mulai dengan bukti konsep, dan bermigrasi ke Amazon Connect dari waktu ke waktu.

- Praktik terbaik adalah meneruskan nomor yang ada ke nomor baru (atau angka) yang diklaim di Amazon Connect hingga Anda sepenuhnya dikonversi.
- Setelah sepenuhnya mengonversi, gunakan [proses porting](#) untuk membawa nomor Anda ke Amazon Connect.
- Ini memberi Anda fallback jika Anda memiliki masalah migrasi.

Mempertahankan dua platform terpisah

Dalam beberapa kasus, Anda mungkin memiliki lebih dari satu platform Pusat Kontak yang memerlukan telepon. Berikut ikhtisar tentang cara mengonfigurasi ini:

- Pilih platform mana yang merupakan layanan penanganan panggilan awal, dan teruskan ke platform lain.
- Jika Amazon Connect adalah platform penanganan panggilan utama, Anda dapat mem-port atau mengklaim nomor. Anda akan merancang alur Anda untuk mentransfer panggilan ke platform lain pada nomor telepon yang akan Anda berikan dalam arus.
- Jika platform eksternal adalah penanganan panggilan utama, Anda harus mengonfigurasi platform tersebut untuk meneruskan panggilan ke nomor yang Anda klaim di Amazon Connect. Pilih nomor bebas pulsa, yang akan memberi Anda redundansi dan kapasitas yang lebih baik dengan biaya yang meningkat, atau bank nomor DID untuk menghentikan panggilan ke Amazon Connect.
- Untuk kasus penggunaan, kami menyarankan Anda menggunakan dukungan Arsitektur AWS Solusi untuk memastikan pusat kontak Anda dirancang dengan baik untuk mencapai hasil terbaik.

Konsep: Kemampuan pesan web dan seluler di Amazon Connect

Important

Mencoba menghubungi Amazon untuk mendapatkan dukungan? Lihat [Layanan Pelanggan Amazon](#) (pesanan dan pengiriman Amazon) atau [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Amazon Connect memungkinkan Anda membangun fitur pesan obrolan—obrolan seluler, obrolan web, SMS, dan layanan pesan pihak ketiga— ke situs web dan aplikasi seluler Anda. Ini memungkinkan pelanggan Anda untuk mulai mengobrol dengan agen pusat kontak dari salah satu aplikasi bisnis Anda, web atau seluler.

Interaksi bersifat asinkron, memungkinkan pelanggan Anda untuk memulai obrolan dengan agen atau bot Amazon Lex, menjauh darinya, dan kemudian melanjutkan percakapan lagi. Mereka bahkan dapat beralih perangkat dan melanjutkan obrolan.

Daftar Isi

- [Beberapa saluran, satu pengalaman](#)
- [Memulai](#)
- [Contoh skenario obrolan](#)
- [Kapan obrolan berakhir?](#)
- [Harga](#)
- [Informasi lain](#)

Beberapa saluran, satu pengalaman

Agen memiliki antarmuka pengguna tunggal untuk membantu pelanggan menggunakan suara, obrolan, dan tugas. Ini mengurangi jumlah alat yang harus dipelajari agen dan jumlah layar yang harus mereka berinteraksi.

Aktivitas obrolan terintegrasi ke dalam alur pusat kontak yang ada dan otomatisasi yang Anda buat untuk suara. Anda membangun alur Anda sekali dan menggunakannya kembali di beberapa saluran.

Koleksi metrik dan dasbor yang Anda buat secara otomatis mendapat manfaat dari metrik terpadu di beberapa saluran.

Memulai

Untuk menambahkan kemampuan pesan obrolan ke pusat kontak Amazon Connect dan mengizinkan agen Anda terlibat dalam obrolan, lakukan langkah-langkah berikut:

- Obrolan diaktifkan pada tingkat instans saat [bucket Amazon S3 dibuat untuk menyimpan transkrip obrolan](#).
- [Tambahkan obrolan ke profil perutean agen Anda](#).
- Secara opsional, Anda dapat mengatur subtype obrolan seperti pesan SMS. Anda mendapatkan nomor telepon berkemampuan SMS dengan menggunakan Amazon Pinpoint SMS, mengimpornya Amazon Connect, dan kemudian menetapkannya ke alur Anda. Lihat informasi yang lebih lengkap di:
 - [Minta nomor telepon berkemampuan SMS melalui Amazon Pinpoint SMS](#)
 - [Mengatur pesan SMS](#)

Agan kemudian dapat mulai menerima obrolan melalui Contact Control Panel.

Anda dapat melihat metrik real-time dan historis untuk saluran pesan obrolan (misalnya, waktu kedatangan, waktu penanganan) sebagai bagian dari keseluruhan metrik saluran Obrolan mereka dalam pengalaman pelaporan yang sama yang digunakan untuk panggilan/obrolan/tugas untuk menilai kinerja dan produktivitas agen.

Amazon Connect menyediakan beberapa sumber daya untuk membantu Anda menambahkan obrolan ke situs web Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

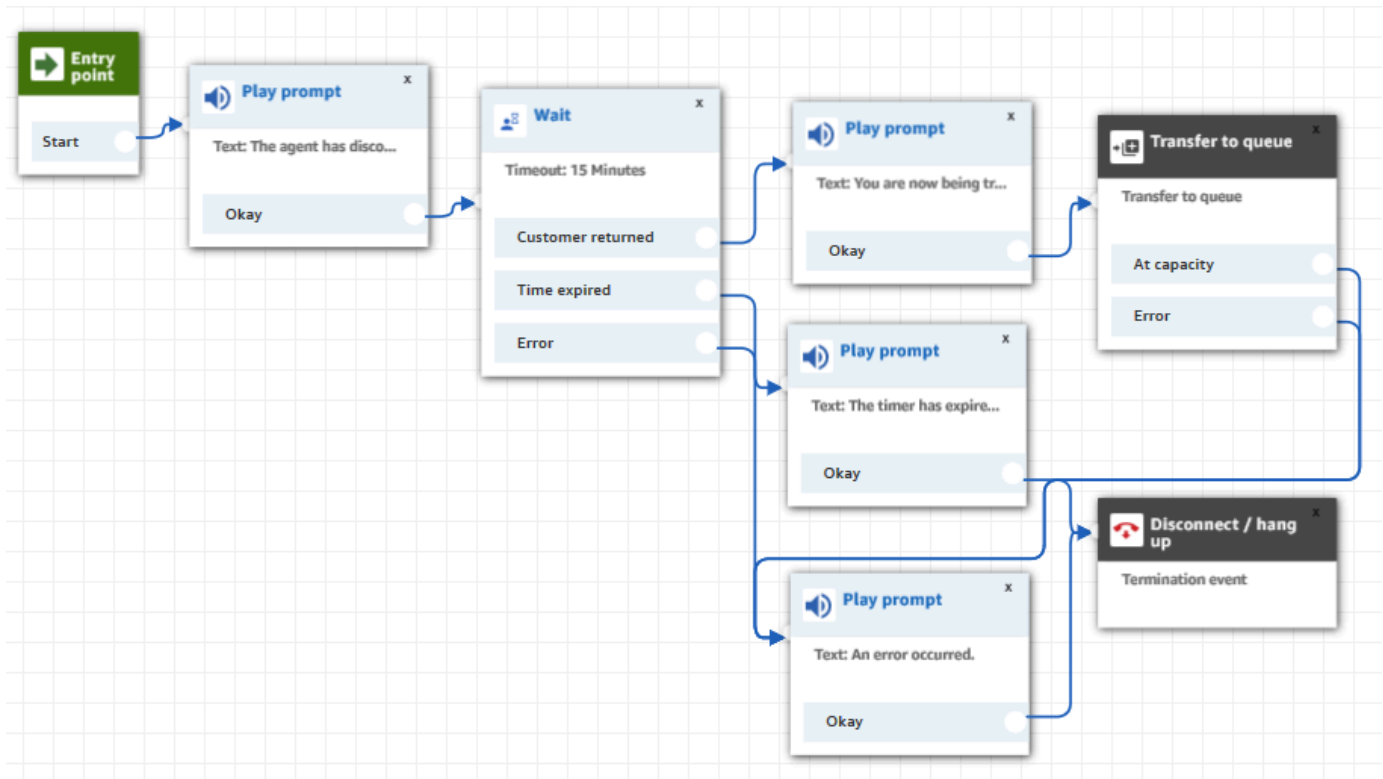
Contoh skenario obrolan

Seorang pelanggan dan agen sedang mengobrol. Pelanggan berhenti merespons agen. Agen bertanya, “Apakah Anda di sana?” dan tidak mendapat balasan. Agen meninggalkan obrolan. Sekarang obrolan tidak lagi dikaitkan dengan agen. Aliran Anda menentukan apa yang terjadi selanjutnya.

Dalam skenario ini, pelanggan akhirnya mengirim pesan lain (“Hei, saya kembali”) dan obrolan dilanjutkan. Bergantung pada logika yang Anda tentukan dalam alur, obrolan dapat ditetapkan ke agen asli, atau agen atau antrian yang berbeda.

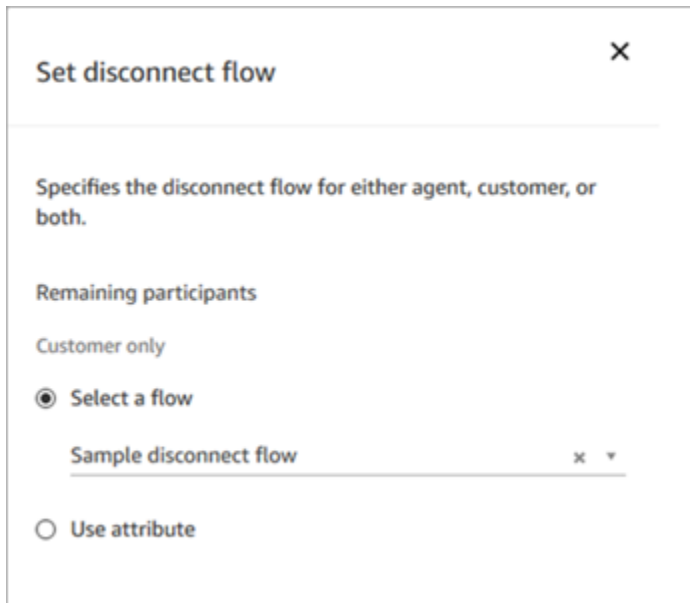
Inilah cara Anda membangun skenario ini:

1. Buat aliran pemutusan. Gambar berikut menunjukkan [Sampel putusan aliran](#) dalam desainer aliran. Alur ini mencakup blok terhubung berikut: Prompt putar, Tunggu cabang mana ke tiga prompt Putar (untuk Pelanggan yang dikembalikan, Waktu kedaluwarsa, dan Kesalahan), lalu Transfer ke antrian dan Putuskan sambungan.



2. Dalam aliran pemutusan, tambahkan blok [Tunggu](#). Blok Tunggu memiliki dua cabang:
 - Timeout: Jalankan cabang ini jika pelanggan belum mengirim pesan setelah jangka waktu tertentu. Total durasi obrolan, termasuk beberapa blok Tunggu, tidak boleh melebihi 25 jam. Misalnya, untuk cabang ini Anda mungkin hanya ingin menjalankan blok Putuskan sambungan dan mengakhiri obrolan.
 - Pengembalian pelanggan: Jalankan cabang ini saat pelanggan kembali dan mengirim pesan. Dengan cabang ini, Anda dapat merutekan pelanggan ke agen sebelumnya, antrian sebelumnya, atau mengatur antrian kerja atau agen baru.
3. Dalam aliran masuk Anda, tambahkan blok [Set Disconnect Flow](#). Gunakan untuk menentukan bahwa ketika agen atau bot Amazon Lex telah terputus dari obrolan dan hanya pelanggan yang tersisa, alur pemutusan yang ditetapkan harus berjalan.

Di blok berikut, misalnya, kami menetapkan bahwa aliran pemutusan Sampel harus berjalan.



Untuk contoh yang menggunakan blok aliran Putuskan sambungan Set, lihat. [Alur masuk sampel](#)

Kapan obrolan berakhir?

Secara default, durasi percakapan obrolan, termasuk waktu yang dihabiskan untuk menunggu saat pelanggan tidak aktif, tidak dapat melebihi 25 jam. Namun, Anda dapat mengubah durasi default ini dan mengonfigurasi durasi obrolan khusus. Anda dapat mengonfigurasi obrolan untuk bertahan dari minimal 1 jam (60 menit) hingga 7 hari (10.080 menit). Untuk mengonfigurasi durasi obrolan khusus, panggil [StartChatContact](#) API dan tambahkan `ChatDurationInMinutes` parameternya.

Selama sesi obrolan yang sedang berlangsung, tidak ada batasan berapa kali pelanggan dapat pergi dan bergabung kembali dengan sesi obrolan yang sedang berlangsung. Untuk mencapai ini, gunakan blok [Tunggu](#). Misalnya, Anda mungkin menunggu 12 jam hingga pelanggan melanjutkan obrolan sebelum mengakhiri sesi obrolan. Jika pelanggan mencoba melanjutkan obrolan setelah 12 jam, dalam alur Anda dapat meminta bot Amazon Lex menanyakan apakah mereka menghubungi Anda tentang masalah yang sama atau masalah lain.

Dengan menentukan waktu tunggu yang jauh lebih pendek daripada durasi obrolan, Anda membantu memastikan bahwa pelanggan memiliki pengalaman yang baik. Misalnya, untuk obrolan berdurasi 25 jam, pelanggan dapat melanjutkan obrolan setelah 24 jam 58 menit, dan kemudian terputus setelah dua menit karena percakapan berakhir pada batas 25 jam.

i Tip

Jika Anda menggunakan Amazon Lex dengan obrolan, perhatikan bahwa batas waktu sesi default untuk sesi Amazon Lex adalah 5 menit. Total durasi untuk sesi tidak boleh melebihi 24 jam. Untuk mengubah batas waktu sesi, lihat [Mengatur Batas Waktu Sesi di Panduan Pengembang Amazon Lex](#).

Harga

Obrolan dikenakan biaya per penggunaan. Tidak ada pembayaran di muka yang diperlukan, komitmen jangka panjang, atau biaya bulanan minimum. Anda membayar per pesan obrolan, terlepas dari jumlah agen atau pelanggan yang menggunakannya. Harga regional dapat bervariasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [harga Amazon Connect](#).

Informasi lain

Untuk informasi selengkapnya tentang obrolan, lihat topik berikut:

- [Uji pengalaman suara, obrolan, dan tugas](#)
- [Cara kerja routing dengan banyak saluran](#)
- [Buat profil perutean](#)
- [Amazon Connect Chat SDK dan Contoh Implementasi](#)

Konsep: Tugas di Amazon Connect

Amazon Connect Tasks memungkinkan Anda memprioritaskan, menetapkan, melacak, dan bahkan mengotomatiskan tugas di berbagai alat yang digunakan agen untuk mendukung pelanggan. Misalnya, menggunakan Tugas Anda dapat:

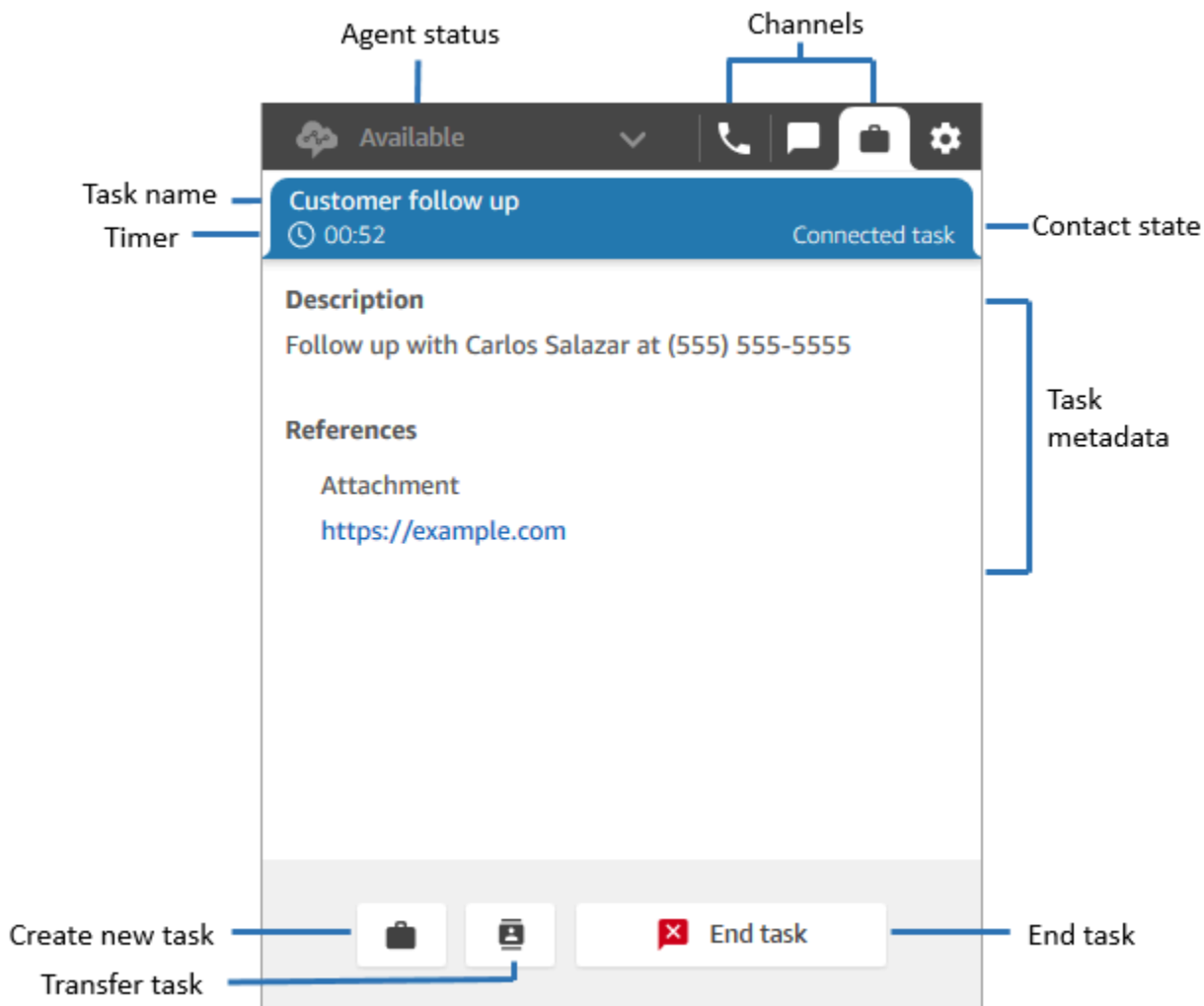
- Tindak lanjut tentang masalah pelanggan yang dicatat dalam solusi manajemen hubungan pelanggan (CRM) seperti Salesforce.
- Tindak lanjut dengan pelanggan melalui panggilan.
- Selesaikan tindakan dalam sistem khusus bisnis, seperti memproses klaim pelanggan dalam aplikasi asuransi.

Saat ini, Amazon Connect Tasks dapat digunakan sesuai dengan [GDPR](#) dan disetujui untuk SOC, PCI, HITRUST, ISO, dan HIPAA.

Apa itu tugas?

Dalam bisnis, tugas adalah unit kerja yang harus diselesaikan oleh agen. Ini termasuk pekerjaan yang mungkin berasal dari aplikasi eksternal. Di Amazon Connect, unit kerja ini adalah kontak. Ini dirutekan, diprioritaskan, ditugaskan, dan dilacak seperti kontak suara atau obrolan. Segala sesuatu yang berlaku untuk kontak suara atau obrolan juga berlaku untuk kontak tugas.

Agen menangani tugas di Contact Control Panel (CCP) mereka, sekali lagi sama seperti kontak lainnya. Saat ditugaskan tugas, agen melihat pemberitahuan dengan deskripsi tugas, informasi yang terkait dengan tugas, dan tautan ke aplikasi apa pun yang mungkin mereka perlukan untuk menyelesaikan tugas. Gambar berikut menunjukkan seperti apa CCP agen ketika mereka mengelola tugas.



Cara membuat tugas

Amazon Connect menyediakan berbagai cara bagi Anda untuk membuat tugas:

1. Anda dapat menggunakan konektor pra-bangun dengan aplikasi CRM (misalnya, Salesforce dan Zendesk) untuk secara otomatis membuat tugas berdasarkan serangkaian kondisi yang telah ditentukan sebelumnya, tanpa pengembangan khusus apa pun.

Misalnya, Anda dapat mengonfigurasi aturan di Amazon Connect untuk membuat tugas secara otomatis saat kasus baru dibuat di Salesforce.

Lihat informasi yang lebih lengkap di [Siapkan aplikasi untuk pembuatan tugas](#) dan [Buat aturan yang menghasilkan tugas untuk integrasi pihak ketiga](#).

2. Anda dapat berintegrasi dengan aplikasi lokal atau khusus bisnis untuk membuat tugas menggunakan Amazon Connect API.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [StartTaskContactAPI](#).

3. Anda dapat menambahkan [Buat tugas](#) blok ke alur Anda. Blok ini memungkinkan Anda untuk membuat dan mengatur tugas langsung dari alur berdasarkan input pelanggan (input DTMF), dan informasi kontak dan tugas.
4. Anda dapat mengaktifkan agen Anda untuk membuat tugas dari Contact Control Panel (CCP) tanpa Anda melakukan pekerjaan pengembangan apa pun.

Misalnya, agen dapat membuat tugas untuk memastikan pekerjaan tindak lanjut tidak dilupakan, seperti menelepon pelanggan kembali untuk memberikan pembaruan status tentang masalah mereka.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Uji pengalaman suara, obrolan, dan tugas](#).

Untuk informasi selengkapnya tentang memulai tugas, lihat [Siapkan tugas](#).

Jenis aliran yang didukung

Anda dapat menggunakan tugas dalam jenis alur berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Aliran bisikan agen

- Transfer ke aliran antrian
- Transfer ke aliran agen

Blok kontak yang didukung

Anda dapat menggunakan tugas di blok aliran berikut:

- Ubah prioritas/usia perutean
- Periksa atribut kontak
- Periksa jam operasi
- Periksa status antrian
- Periksa kepegawaian
- Buat tugas
- Putuskan sambungan/tutup
- Distribusikan berdasarkan persentase
- Alur akhir/lanjutkan
- Dapatkan metrik antrian
- Memanggil fungsi AWS Lambda
- Loop
- Tetapkan atribut kontak
- Mengatur aliran antrian pelanggan
- Atur aliran pemutusan
- Atur antrian kerja
- Transfer ke aliran
- Transfer ke antrian
- Tunggu

Tugas terkait

Saat menggunakan tugas dengan [StartTaskContact](#) API, kontak baru dapat dikaitkan dengan kontak yang ada melalui `PreviousContactID` atau `RelatedContactId`. Kontak baru ini berisi salinan [atribut kontak](#) dari kontak yang ditautkan.

Kode berikut menunjukkan sintaks permintaan yang mencakup PreviousContactID dan RelatedContactId.

```
PUT /contact/task HTTP/1.1
Content-type: application/json

{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
  },
  "ClientToken": "string",
  "ContactFlowId": "string",
  "Description": "string",
  "InstanceId": "string",
  "Name": "string",
  "PreviousContactId": "string",
  "QuickConnectId": "string",
  "References": {
    "string" : {
      "Type": "string",
      "Value": "string"
    }
  },
  "RelatedContactId": "string",
  "ScheduledTime": number,
  "TaskTemplateId": "string"
}
```

Saat Anda menggunakan PreviousContactID atau RelatedContactID membuat tugas, perhatikan hal berikut:

- PreviousContactID- Ketika kontak ditautkan menggunakan PreviousContactID, pembaruan yang dibuat untuk menghubungi atribut kapan saja dalam rantai akan meresap melalui seluruh rantai.
- RelatedContactID- Saat kontak ditautkan menggunakan RelatedContactID, pembaruan yang dibuat untuk atribut kontak hanya akan meresap ke Contactid yang direferensikan di API. [UpdateContactAttributes](#)

Note

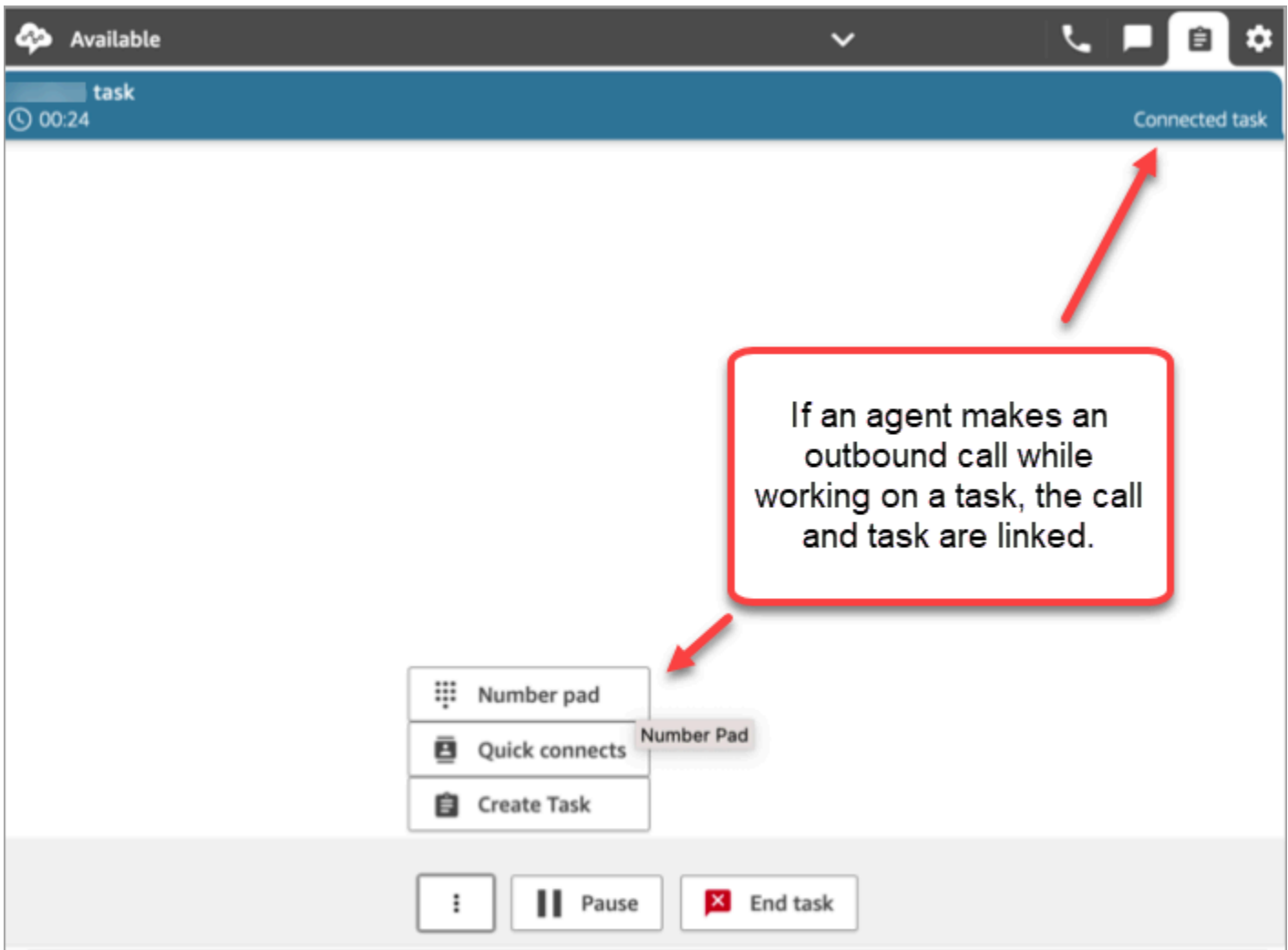
Anda dapat menentukan hanya `PreviousContactID` atau `RelatedContactID` dalam badan permintaan, tetapi tidak keduanya. Jika Anda menentukan keduanya, Amazon Connect mengembalikan `InvalidRequestException` kesalahan dengan kode status 400.

Untuk informasi tentang bagaimana `PreviousContactID` dan `RelatedContactId` dimodelkan dalam catatan kontak, lihat [ContactTraceRecord](#) di model data catatan kontak.

Agen dapat menautkan tugas ke kontak keluar

Sementara agen secara aktif mengerjakan tugas, Number pad muncul di Contact Control Panel (CCP). Jika mereka melakukan panggilan keluar menggunakan Number pad, panggilan secara otomatis ditautkan ke tugas. Amazon Connect menautkan tugas dan panggilan keluar dengan menggunakan `relatedContactID` parameter.

Gambar PKC berikut menunjukkan Number pad tersedia saat agen mengerjakan tugas.



Tautkan tugas ke kontak dengan menggunakan blok Buat tugas

Blok Buat tugas memungkinkan Anda untuk secara otomatis menautkan tugas ke kontak saat ini.

Gambar berikut dari halaman Properti dari blok tugas Buat menunjukkan opsi Tautan ke kontak.

Creates a new task to run an assigned flow. [Info](#)

Create manually

Flow
Select a flow to run this task.

Set manually

Flow

Set dynamically

Name

Set manually

Name

Set dynamically

Set description

Set references

Schedule task

Task attributes
Define and store key-value pairs as contact attributes.

Destination key

Set manually

Value

Set dynamically

Add task attributes

Use template

Link to contact

Cancel Save

Menggunakan IAM? Tambahkan izin Tugas

Jika organisasi Anda menggunakan kebijakan [IAM](#) khusus untuk mengelola akses ke konsol Amazon Connect, pastikan pengguna memiliki izin yang sesuai untuk menyiapkan aplikasi untuk pembuatan tugas. Untuk daftar izin yang diperlukan, lihat [Halaman tugas](#).

Note

Jika instans Anda dibuat sebelum Oktober 2018, untuk informasi tentang cara mengonfigurasi peran terkait layanan (SLR), lihat. [Untuk contoh yang dibuat sebelum Oktober 2018](#)

Lacak tugas dalam laporan metrik real-time dan historis

Anda dapat melacak status semua tugas dalam laporan metrik real-time dan historis, sama seperti Anda melacak kontak di saluran lain. Misalnya, Anda dapat melacak:

- Berapa lama agen menghabiskan bekerja pada setiap tugas ([Agen pada waktu kontak](#)).
- Total waktu dari saat tugas dibuat hingga saat selesai. ([Waktu penanganan kontak](#)).

Ada beberapa metrik yang tidak berlaku untuk tugas sehingga Anda akan melihat nilai 0 pada laporan untuk mereka:

Metrik waktu nyata

- [Interaksi rata-rata dan waktu tahan](#)
- [Waktu penahanan rata-rata](#)

Metrik historis

- [Interaksi agen dan waktu tahan](#)
- [Waktu interaksi agen](#)
- [Rata-rata waktu interaksi agen](#)
- [Rata-rata waktu penahanan pelanggan](#)

Kelola tugas ke tingkat layanan khusus (SL)

Meskipun suara dan obrolan mungkin memiliki waktu tingkat layanan yang singkat berdasarkan detik atau menit, Anda mungkin memiliki beberapa tugas dengan tingkat layanan yang berjam-jam atau sehari-hari. Anda dapat membuat durasi tingkat layanan khusus yang sesuai untuk setiap saluran Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [tingkat layanan kustom real-time dan tingkat layanan kustom historis](#).

Kapan tugas berakhir?

Total durasi tugas bisa sampai 7 hari. Tugas berakhir ketika salah satu hal berikut terjadi:

- Seorang agen menyelesaikan tugas.
- Aliran menjalankan [Putuskan sambungan/tutup telepon](#) blok, yang mengakhiri tugas.
- Sebuah tugas mencapai batas 7 hari.
- Anda mengakhiri tugas menggunakan [StopContactAPI](#).

Cari dan tinjau tugas yang sudah selesai

Gunakan halaman [pencarian Kontak](#) untuk mencari dan meninjau tugas yang telah diselesaikan.

Gambar berikut adalah contoh dari apa Ringkasan Kontak dan Referensi terlihat seperti dalam catatan kontak untuk tugas.

Contact Record

Contact Summary

Contact Id	[REDACTED]
Name	Customer follow up
Description	Follow up with Carlos Salazar at (555) 555-5555
Channel	Task
Initiation Method	API
Start and end time	Nov 20, 20, 01:44:15 am - 02:00:55 am
Duration	00:16:40
Agent	Doe Jane
Queue	BasicQueue
Last Updated	Nov 20, 20, 02:02:08 am

References

Attachment	https://example.com
------------	---

Data berikut ditambahkan ke catatan kontak tetapi tidak disimpan dengannya. Data termasuk dalam ekspor.

- ID Aliran
- Atribut potensial:
 - [ContactDetails](#)
 - Nama: nama tugas
 - Deskripsi: deskripsi tugas
 - [References](#): tautan apa pun ke formulir atau situs lain

Ketika tugas dijadwalkan untuk tanggal dan waktu yang akan datang, Ringkasan Kontak juga menampilkan waktu Terjadwal.

Informasi lain

- [Amazon Connect spesifikasi fitur](#)
- [Terima tugas](#)
- [Buat tugas baru](#)
- [Transfer tugas](#)

Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas

Anda dapat menjeda dan melanjutkan semua tugas yang tidak kedaluwarsa, terputus, atau dijadwalkan untuk lain waktu. Manfaat dari menjeda dan melanjutkan tugas adalah memungkinkan agen untuk membebaskan slot aktif sehingga mereka dapat menerima tugas yang lebih penting ketika tugas mereka saat ini terhenti, misalnya, karena persetujuan yang hilang atau menunggu input eksternal.

Anda juga dapat menjeda tugas yang sepenuhnya otomatis untuk mengatasi peristiwa force majeure (bencana alam, kegagalan infrastruktur, invasi) yang mungkin mengharuskan Anda menghentikan semua proses bisnis sementara, dan kemudian melanjutkannya setelah keadaan darurat berlalu.

Daftar Isi

- [Bagaimana tugas yang dijeda dan dilanjutkan diantrian](#)
- [Bagaimana agen menjeda dan melanjutkan tugas](#)
- [Berapa banyak tugas yang dapat dijeda oleh agen](#)
- [Kapan tugas yang dijeda dapat dilanjutkan?](#)
- [Jeda dan lanjutkan tugas secara terprogram](#)
- [Konfigurasi alur untuk menjeda dan melanjutkan tugas](#)
- [Acara baru di aliran acara kontak dan aliran acara agen](#)
- [Jeda dan lanjutkan peristiwa tugas dalam catatan kontak](#)
- [Metrik](#)

Bagaimana tugas yang dijeda dan dilanjutkan diantrian

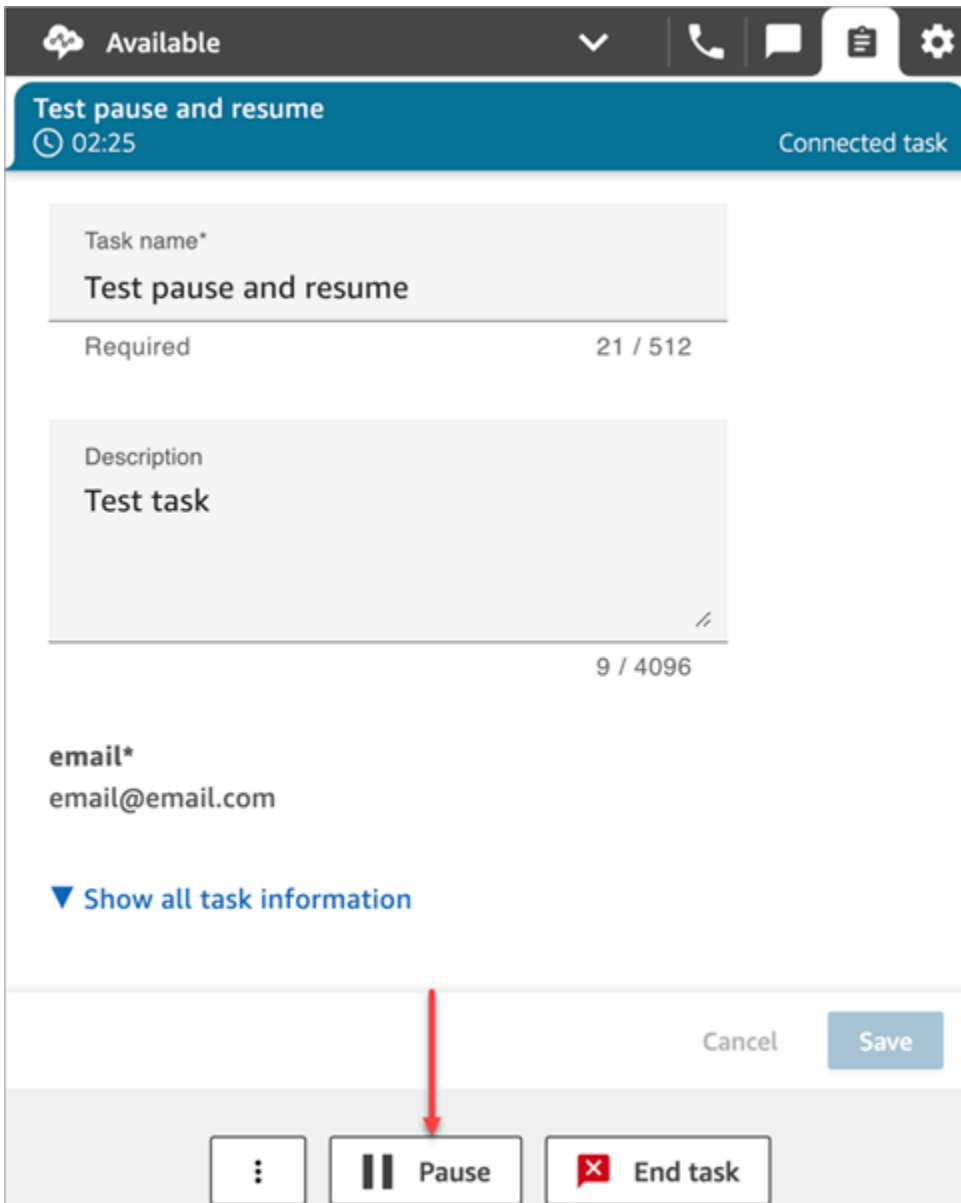
- Semua tugas yang dijeda yang berada dalam antrian dan belum ditugaskan ke agen akan di-dequeued. Dengan cara ini mereka tidak menggunakan batas antrian untuk instance Anda dan sebaliknya mengizinkan kontak lain yang lebih penting ditugaskan ke agen.

- Setelah tugas dilanjutkan, itu diantrian ulang dan aliran terus berjalan sesuai konfigurasi Anda.
- Saat Anda mendesain alur untuk melanjutkan tugas yang tidak ditetapkan dan dijeda yang di-dequeued, pastikan untuk menambahkan [Transfer ke antrian](#) blok ke alur untuk mengantri tugas setelah dilanjutkan. Jika tidak, tugas akan tetap dalam keadaan de-antrian.

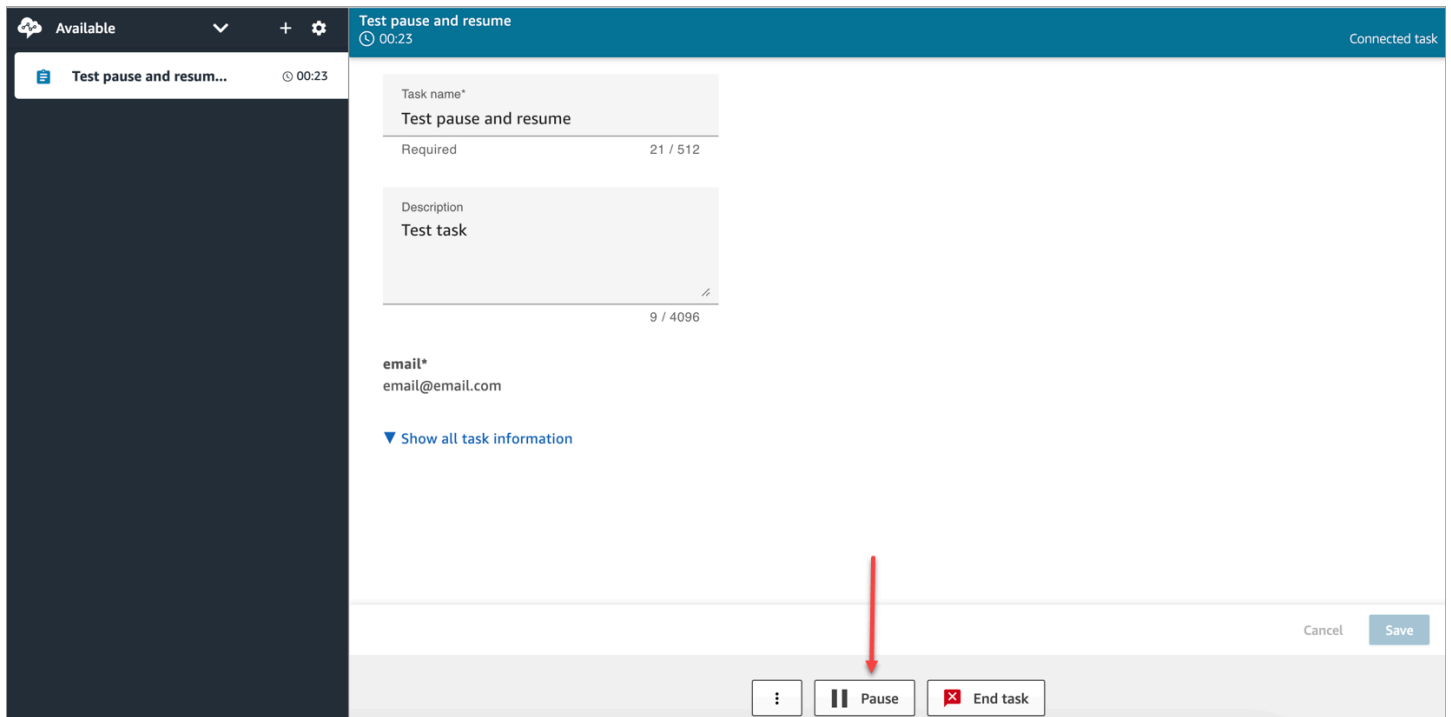
Bagaimana agen menjeda dan melanjutkan tugas

Agen dapat menjeda tugas dari Panel Kontrol Kontak (CCP) atau ruang kerja agen mereka dengan menggunakan tombol Jeda. Untuk memperbarui tugas, agen harus memilih Lanjutkan. Satu-satunya tindakan yang dapat dilakukan agen pada tugas yang berada dalam keadaan Dijeda adalah mengakhirinya atau mentransfernya.

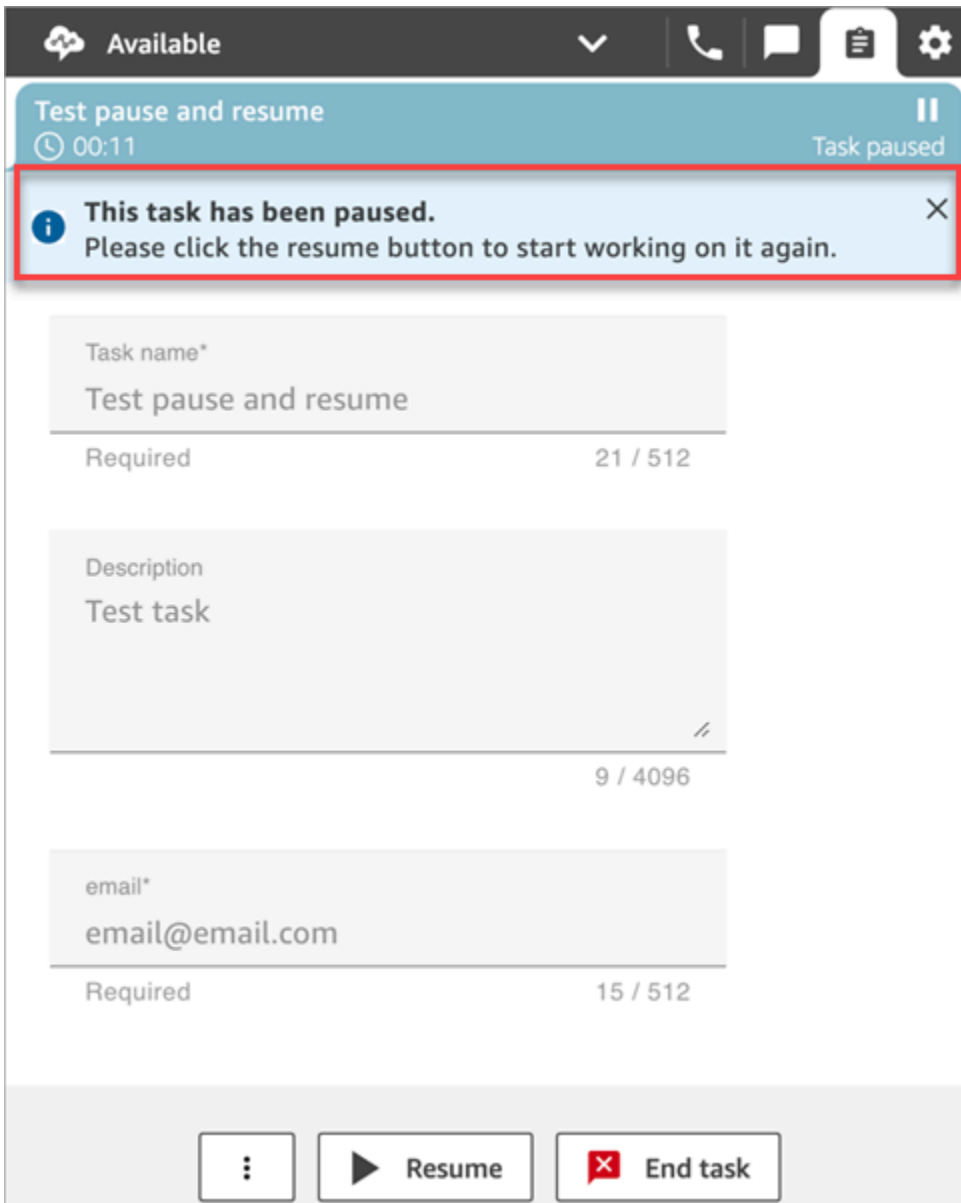
Gambar berikut menunjukkan tombol Jeda pada PKC.



Gambar berikut menunjukkan tombol Jeda pada ruang kerja agen.



Setelah agen menjeda atau melanjutkan tugas, spanduk ditampilkan yang memberi tahu mereka tentang status tugas saat ini. Gambar PKT berikut menunjukkan spanduk Jeda.



Gambar berikut dari ruang kerja agen menunjukkan spanduk Resume.

Available

Test pause and resum... 08:58

Test pause and resume 08:58

This task has been resumed. You are now connected.

Task name*
Test pause and resume

Required 21 / 512

Description
Test task

9 / 4096

email*
email@email.com

Show all task information

Cancel Save

Pause End task

Ketika agen memiliki beberapa tugas terbuka dan mereka menjeda salah satu dari mereka, ikon akan diperbarui dalam daftar tugas untuk memberi tahu mereka tentang status tugas. Gambar berikut menunjukkan contoh ikon Dijeda.

Available

Task 1 00:09

Task 1 00:31

Task 3 00:11

Task 1 Paused

This task has been paused. Please click the resume button to start working on it again.

Task name*
Task 1

Required 6 / 512

Description
Test task

9 / 4096

email*
email@email.com

Required 15 / 512

Show all task information

Cancel Save

Resume End task

Berapa banyak tugas yang dapat dijeda oleh agen

Agan dapat menjeda jumlah tugas yang sama dengan pengaturan Tugas maksimum per agan di profil [perutean](#) mereka.

Misalnya, agan memiliki pengaturan Tugas maksimum per agan untuk menangani 5 tugas aktif secara bersamaan. Ini berarti mereka dapat menjeda hingga 5 tugas, yang memungkinkan mereka membebaskan slot aktif mereka untuk mengambil tugas baru yang lebih penting. Namun, itu juga berarti bahwa agan dapat memiliki dua kali jumlah tugas di ruang kerja mereka kapan saja. Dalam contoh kami, agan ini dapat memiliki 10 tugas di ruang kerja mereka: 5 dijeda dan 5 aktif.

Kapan tugas yang dijeda dapat dilanjutkan?

Tugas yang dijeda dapat dilanjutkan kapan saja. Akibatnya, adalah mungkin bagi agan untuk bekerja sementara pada dua kali batas konkurensi tugas mereka.

Misalnya, agan memiliki 10 tugas di ruang kerja mereka: 5 dijeda dan 5 aktif. Mereka melanjutkan semua tugas mereka yang dijeda secara bersamaan. Sekarang mereka memiliki 10 tugas aktif. Tidak ada tugas baru yang diarahkan ke mereka sampai jumlah tugas aktif lebih rendah dari tugas maksimum per batas agan di profil perutean mereka.

Jeda dan lanjutkan tugas secara terprogram

Anda dapat menjeda dan melanjutkan tugas secara terprogram dengan menggunakan API dan [PauseContact](#). [ResumeContact](#)

Saat menjeda dan melanjutkan tugas, alur yang sesuai dapat dikonfigurasi untuk dijalankan pada jeda dan melanjutkan acara. Sebagai contoh:

- Anda mungkin ingin merancang alur untuk secara otomatis melanjutkan tugas Dijeda setelah jangka waktu tertentu untuk istirahat makan siang agan.
- Anda mungkin ingin membuat alur resume untuk memperbarui atribut pada tugas yang mungkin telah berubah saat tugas Dijeda.

Konfigurasi alur untuk menjeda dan melanjutkan tugas

Konfigurasi [Atur alur acara](#) blok untuk menjeda dan melanjutkan tugas. Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok aliran acara Set yang dikonfigurasi untuk menjeda aliran.

The screenshot shows a configuration window titled "Block Type" with a close button (X) in the top right corner. The main heading is "Set event flow" with a lightning bolt icon. Below this is a "Block Name" section with a text input field containing the placeholder "Enter a block name" and a character count "0 / 50". A descriptive paragraph follows: "Specify a flow to run when a contact event or interaction occurs, such as an agent accepting or disconnecting from a call or placing a customer on hold [Learn more](#)".

There are two main sections for configuration:

- Select event:** A dropdown menu with the placeholder "Select an event hook" and the selected option "Flow at contact pause".
- Select a flow:** Two radio button options:
 - Set manually:** A dropdown menu with the placeholder "Select a flow" and the selected option "Pause Flow with wait block".
 - Set dynamically:** This option is currently unselected.

Berikut adalah beberapa skenario yang mungkin ingin Anda konfigurasi dalam alur Anda:

- Untuk alur yang berjalan saat jeda kontak, konfigurasi alur tersebut untuk memberi tahu penyelia saat tugas telah dijeda.
- Saat melanjutkan kontak yang dijeda, konfigurasi alur untuk memperbarui atribut kontak untuk memastikan bahwa agen selalu mengerjakan atribut versi terbaru.

Acara baru di aliran acara kontak dan aliran acara agen

Saat tugas dijeda dan dilanjutkan, peristiwa baru dihasilkan untuk DIJEDA dan DILANJUTKAN di aliran peristiwa kontak dan aliran peristiwa agen.

Gambar berikut menunjukkan contoh peristiwa JEDA dalam aliran peristiwa kontak.

```
{EventId: <>},} for event detail : {"eventType":"PAUSED","contactId":\
<>,"channel":"TASK","instanceArn":"arn:aws:connect:
<>","initiationMethod":"API","queueInfo":{"queueArn":\<>,"enqueueTimestamp":"2023-
11-03T21:54:01.113Z","queueType":"STANDARD"},"initiationTimestamp":"2023-11-
03T21:53:12.184Z","scheduledTimestamp":"2023-11-
03T21:54:00.000Z","connectedToSystemTimestamp":"2023-11-
03T21:54:00.741Z","lastPausedTimestamp":"2023-11-
03T21:54:14.997Z","totalPauseCount":1,"tags":{"aws:connect:instanceId":\
<>},"segmentAttributes":{"connect:Subtype":{"valueString":"connect:Task"}}}{EventId:
<>},} for event detail : {"eventType":"RESUMED","contactId":\
<>,"channel":"TASK","instanceArn":\<>,"initiationMethod":"API","queueInfo":
{"queueArn":\<>,"enqueueTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.837Z","queueType":"STANDARD"},"initiationTimestamp":"2023-11-
03T22:20:09.961Z","connectedToSystemTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.285Z","lastPausedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:22.975Z","lastResumedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:28.980Z","totalPauseCount":1,"tags":{"aws:connect:instanceId":\
<>},"segmentAttributes":{"connect:Subtype":{"valueString":"connect:Task"}}}
```

Gambar berikut menunjukkan contoh peristiwa RESUMED dalam aliran peristiwa kontak.

```
{EventId: <>},} for event detail : {"eventType":"RESUMED","contactId":\
<>,"channel":"TASK","instanceArn":\<>,"initiationMethod":"API","queueInfo":
{"queueArn":\<>,"enqueueTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.837Z","queueType":"STANDARD"},"initiationTimestamp":"2023-11-
03T22:20:09.961Z","connectedToSystemTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.285Z","lastPausedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:22.975Z","lastResumedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:28.980Z","totalPauseCount":1,"tags":{"aws:connect:instanceId":\
<>},"segmentAttributes":{"connect:Subtype":{"valueString":"connect:Task"}}}
```

Gambar berikut menunjukkan contoh tugas JEDA dalam aliran peristiwa agen.

```

{
  "agentARN=<>,
  "instanceARN=<>,
  eventId=<>,
  "previousAgentSnapshot=(agentStatus=<name=Available",
  <>,
  "type=ROUTABLE",
  "startTimestamp=2023-10-11T17": "43":32.245Z>,
  "nextAgentStatus=<>",
  "contacts="[
    (contactId=<>,
    "state=PAUSED",
    "initialContactId=null",
    "channel=TASK",
    "channel=TASK",
    "connectedToAgentTimestamp=INBOUND",
    "stateStartTimestamp=2023-10-11T17": "44":23.262Z,
    "queueTimestamp=null)"
  ])",
  "currentAgentSnapshot=(agentStatus=<name=Available",
  "arn=arn"<>,
  "type=ROUTABLE",
  "startTimestamp=2023-10-11T17": "43":32.245Z>,
  "nextAgentStatus=<>",
  "contacts="[
    (contactId=<>,
    "state=PAUSED",
    "initialContactId=null",
    "channel=TASK",
    "channel=TASK",
    "connectedToAgentTimestamp=INBOUND",
    "stateStartTimestamp=2023-10-11T17": "44":23.637Z,
    "queueTimestamp=null)"
  ])",
  "eventType=STATE_CHANGE",
  version=2017-10-01,
  "eventTimestamp=2023-10-11T17": "44":23.639Z
}

```

Jeda dan lanjutkan peristiwa tugas dalam catatan kontak

Peristiwa berikut ditangkap di [ContactTraceRecord](#) bagian model data catatan kontak. Anda dapat menggunakan [DescribeContact](#) API untuk mengembalikan peristiwa tugas.

Nama dalam catatan kontak	Nama yang dikembalikan oleh DescribeContact API		
TotalPauseDurationInSeconds	TOTAL_PAUSED_TIME		
TotalPauseCount	TOTAL_NUMBER_OF_PAUSES		
LastPauseTimestamp	LAST_PAUSED_TIMESTAMP		
LastResumedTimestamp	LAST_RESUMED_TIMESTAMP		

Nilai berikut tersedia dalam waktu dekat saat Anda menggunakan [DescribeContact](#) API atau melihat halaman Detail kontak untuk kontak yang sedang berlangsung.

- TotalPauseCount
- LastPausedTimestamp
- LastResumedTimestamp

Kontak yang lengkap telah `TotalPauseDurationInSeconds`.

Metrik

Metrik berikut menampilkan waktu aktif, dijeda, dan dilanjutkan.

Metrik waktu nyata	Deskripsi
[UI] Agen/Profil Routing/Antrian → Kinerja → Waktu Aktif Rata-rata	SUM (active_time) /Jumlah kontak
[UI] Profil Agen/Routing/Antrian → Kinerja → Waktu Jeda Agen Rata-rata	SUM (agent_pause_time) /Jumlah kontak yang dijeda
[UI] Agen → Kontak → Hubungi Negara	Status kontak tugas yang dijeda

Metrik Historis	Deskripsi
[UI] Agen → Audit aktivitas agen → Support status “JEDA”	Menampilkan status jeda saat kontak untuk agen dalam status Dijeda
[GetMetricDataV2] Rata-rata Kueri AGENT_PAUSE_TIME untuk profil/tugas antrian/perutean	SUM (total_agent_pause_time) untuk semua kontak yang dijeda dari antrian/profil perutean/Taskavg = SUM (total_agent_pause_time) /jumlah kontak yang dijeda untuk antrian/RP/tugas
[GetMetricDataV2] Rata-rata Kueri ACTIVE_TIME untuk profil antrian/perutean	SUM (total_handle_time - total_agent_pause_time) untuk semua kontak antrian/profil/tugas perutean AVG = SUM (total_handle_time - total_agent_pause_time)/jumlah total kontak untuk antrian/routing profil/tugas

Halaman detail kontak	Deskripsi
[UI] Pencarian Kontak → Detail Kontak → Ringkasan Kontak → Waktu Jeda Terakhir	Waktu Jeda Terakhir
[UI] Pencarian Kontak → Detail Kontak → Ringkasan Kontak → Waktu Terakhir Dilanjutkan	Waktu Terakhir Dilanjutkan
[UI] Pencarian Kontak → Detail Kontak → Ringkasan Kontak → Jumlah Jeda	Jumlah total Jeda termasuk saat kontak tidak terhubung.
[UI] Pencarian Kontak → Detail Kontak → Ringkasan Kontak → Durasi Jeda Total	Total durasi Jeda termasuk sebelum dan sesudah agen terhubung.

Halaman Metrik Waktu Nyata

Gambar berikut dari halaman Metrik Waktu Nyata menunjukkan status kontak tugas sebagai Dijeda.

Real-time Metrics Share your feedback

Last Update: Nov 7, 2023, 10:10:01 AM || ↺ ↻ Actions Save report

Updates have been made by your admin which may change your view below. Contact your admin to learn more.

Agents ↗ Time range: trailing previous 2 hours ⚙️ ✕

Agent Login	Channels	Agent					Contacts				Performance		
		Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile	Capacity	Active	Availability	Contact State	Duration	Queue	Avg ACW
njnku	All channels	On contact ▾	-	00:00:09	level2	Basic Routing Profile	3	1	3	-	-	-	-
	Voice						1	0	1	-	-	-	-
	Chat total						3	0	3	-	-	-	-
	Task total						2	1	2	-	-	-	-
	Task							-	-	Paused	00:00:09	BasicQueue	-

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

New table Rows per page 10 1-1 of 1 ⏪ ⏩

Gambar halaman Metrik Waktu Nyata berikut menunjukkan Waktu Aktif Rata-Rata, AHT, dan Waktu Jeda Agen Rata-Rata.

Real-time Metrics

Last Update: Nov 7, 2023, 10:14:30 AM

Updates have been made by your admin which may change your view below. Contact your admin to learn more.

Agents

Time range: trailing previous 2 hours

Agent Login	Channels	Performance											
		Rate	Duration	Queue	Avg ACW	Agent non-response	Handled in	Handled out	AHT	Occupancy	Average active time	Average agent pause time	Avg API connecting time
njnku	All channels	-	-	-	-	-	-	-	-	8.55%	-	-	-
	Voice	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Chat total	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	00:00:00
	Task total	-	-	-	00:00:02	0	0	0	00:00:40	-	00:00:20	00:00:19	00:00:00

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

Laporan Audit Aktivitas Agen

Gambar berikut dari laporan Audit Aktivitas Agen menunjukkan status Dijeda ketika kontak dijeda oleh agen.

Agent Login
[Redacted] . x ▾

Date
2023-11-07 [Calendar Icon]

Time Zone
Etc/UTC ▾

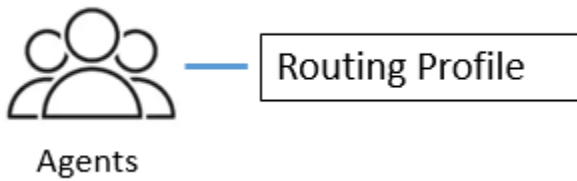
[Generate Report](#)

Time	Status	Event Data
Nov 07, 2023 12:17:35 am	Offline	-
Nov 07, 2023 06:09:21 pm	Available	Queues: [Redacted], BasicQueue
Nov 07, 2023 06:09:34 pm	Connecting	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [Redacted]
Nov 07, 2023 06:09:37 pm	Connected	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [Redacted]
Nov 07, 2023 06:09:38 pm	Busy	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [Redacted]
Nov 07, 2023 06:09:52 pm	Paused	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [Redacted]
Nov 07, 2023 06:10:12 pm	Busy	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [Redacted]
Nov 07, 2023 06:10:15 pm	Wrap Up	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [Redacted]
Nov 07, 2023 06:10:18 pm	Available	Queues: njnku, BasicQueue

Konsep: Profil perutean

Profil perutean menentukan jenis kontak apa yang dapat diterima agen dan prioritas perutean.

- Setiap agen ditugaskan ke satu profil perutean.
- Profil perutean dapat memiliki beberapa agen yang ditugaskan untuk itu.



Amazon Connect menggunakan profil perutean untuk memungkinkan Anda mengelola pusat kontak dalam skala besar. Untuk mengubah dengan cepat apa yang dilakukan sekelompok agen, Anda hanya perlu membuat pembaruan di satu tempat: profil perutean.

Profil perutean default: Profil perutean dasar

Amazon Connect menyertakan profil perutean default bernama Profil perutean dasar. Seiring dengan [alur default](#) dan antrian default (bernama BasicQueue), ini memberi daya pada pusat kontak Anda sehingga Anda tidak perlu melakukan penyesuaian apa pun. Inilah yang memungkinkan Anda untuk memulai dengan cepat.

Profil Perutean Menghubungkan Antrian dan Agen

Saat Anda membuat profil perutean, Anda menentukan:

- Saluran yang akan didukung agen.
- Antrian pelanggan yang akan ditangani agen. Anda dapat menggunakan satu antrian untuk menangani semua kontak yang masuk, atau Anda dapat mengatur beberapa antrian. Antrian ditautkan ke agen melalui profil perutean.
- Prioritas dan keterlambatan antrian.

Gambar berikut menunjukkan grafik sekelompok agen yang dipetakan ke profil routing. Profil routing menentukan beberapa saluran dan antrian untuk agen.



Agents

Routing Profile

- Channels: Voice, Chat, Task

- Queues
 - Queue 1: Voice, Chat
 - Queue 2: Chat
 - Queue 3: Task

Konsep: Antrian standar dan antrian agen

Ada dua jenis antrian:

- Antrian standar: Di sinilah kontak menunggu sebelum dialihkan ke dan diterima oleh agen.
- Antrian agen: Antrian ini dibuat secara otomatis saat Anda menambahkan agen ke pusat kontak Anda.

Kontak hanya diarahkan ke antrian agen ketika secara eksplisit dikirim ke sana sebagai bagian dari aliran. Misalnya, Anda dapat merutekan kontak ke agen tertentu yang bertanggung jawab atas masalah pelanggan tertentu, seperti penagihan atau dukungan premium. Atau Anda dapat menggunakan antrian agen untuk rute ke pesan suara agen.

Kontak yang menunggu dalam antrian agen adalah prioritas yang lebih tinggi daripada kontak yang menunggu dalam antrian standar. Kontak dalam antrian agen memiliki prioritas tertinggi dan nol penundaan:

- Prioritas tertinggi: Jika ada kontak lain dalam antrian dasar, Amazon Connect memilih untuk memberikan kontak kepada agen dari antrian agen terlebih dahulu.
- Zero delay: Jika agen tersedia, kontak segera diarahkan ke mereka.

Antrian dalam laporan metrik

Dalam [laporan metrik real-time](#), Anda dapat memantau berapa banyak kontak dalam antrian standar dan antrian agen. Gambar berikut menunjukkan contoh laporan antrian metrik real-time di mana tabel Agen dan tabel antrian Agen telah ditambahkan. Ini menunjukkan:

- BasicQueue, yang merupakan antrian standar. Ini menunjukkan satu agen (John) sedang online.
- Meja agen, yang menunjukkan agen John telah mengatur PKC-nya ke Available dan siap untuk mengambil kontak. Seorang supervisor dapat mengubah status agen dari sini. Misalnya, atur ke Offline.
- Tabel antrian agen, yang menunjukkan antrian agen John. Ini menunjukkan John sedang online dan dapat mengambil kontak dari antrian ini juga.

Real-time metrics

Last Update: Jan 31, 2020 10:45:3

Queues

Time range: trailing prev

Queues	Agents						Contacts	
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active
BasicQueue	1	0	0	0	1	0	0	

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed r

Agents

Time range: trailir

Agent Login	Channels	Agent	Routing Profile	Capacity	
		Activity			
John	All channels	Available	-	Basic Routing Profile	2
	Voice				
	Chat total				

The Agents table shows John has set his CCP to Available and is ready to take contacts.
A supervisor can change an agent's status from here. For example, set to Offline.

Agent queues

Time range: trailing prev

Queues	Agents						Contacts	
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active
John	1	0	0	0	0	0	0	

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed r

New table

Ketika agen mendapat kontak dari antrian standar, kontak tidak pernah muncul dalam antrian agen. Itu hanya pergi langsung ke agen.

Dalam [laporan metrik historis](#), antrian agen default tidak muncul di tabel Antrian. Untuk menunjukkannya, pilih ikon Pengaturan, lalu pilih Tampilkan antrian agen.

Table Settings ×

Interval & Time range Groupings **Filters** Metrics

Queues that match these filters will be displayed on the table

Show agent queues

Queue

- Agent queues**
- Routing profile
- Agent hierarchy
- Phone number

Agent queues

Show metrics only for contacts handled in these queues:

Q Search ▾

- John (John Doe)
- Jane (Jane Doe)

Tip

API metrik tidak mendukung antrian agen.

Antrian default: BasicQueue

Amazon Connect menyertakan antrian default bernama BasicQueue. Seiring dengan [alur default](#) dan profil perutean default (bernama Profil perutean Dasar), ini memberi daya pada pusat kontak Anda sehingga Anda tidak perlu melakukan penyesuaian apa pun. Inilah yang memungkinkan Anda untuk memulai dengan cepat.

Konsep: Prioritas dan penundaan antrian

Prioritas dan penundaan adalah fitur canggih yang memungkinkan Anda memuat kontak keseimbangan di antara kelompok agen.

Contoh 1: Prioritas berbeda tetapi penundaan yang sama

Misalnya, satu kelompok agen ditugaskan ke profil perutean Penjualan. Karena pekerjaan utama mereka adalah penjualan, antrian Penjualan adalah Prioritas 1 dan Penundaan adalah 0. Tetapi mereka dapat membantu dengan Support juga, sehingga antrian adalah Prioritas 2 dan Delay adalah 0. Ini ditunjukkan pada tabel berikut:

Antrean	Prioritas	Keterlambatan (dalam hitungan detik)
Penjualan	1	0
Dukungan	2	0

Jika tidak ada kontak dalam antrian Penjualan, maka agen akan disajikan dengan kontak dari antrian Support.

Contoh 2: Prioritas yang sama tetapi penundaan berbeda

Katakanlah Anda mengatur antrian Support ke Prioritas 1 dan Delay 30 detik, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Antrean	Prioritas	Keterlambatan (dalam hitungan detik)
Penjualan	1	0
Dukungan	1	30

Agan ini akan selalu mendapatkan kontak dari antrian Penjualan terlebih dahulu karena penundaan adalah 0. Namun, ketika kontak dalam antrian Support berusia lebih dari 30 detik, itu juga akan diperlakukan sebagai prioritas 1. Agen kemudian akan disajikan dengan kontak dari antrian Support.

Contoh 3: Prioritas dan Penundaan yang Berbeda

Berikut adalah contoh yang lebih rumit untuk profil perutean Support:

Antrean	Prioritas	Keterlambatan (dalam hitungan detik)
Dukungan Tier 1	1	0
Dukungan Tier 2	1	0
Dukungan Tier 3	2	20
Dukungan Tier 4	3	80

Profil routing ini memprioritaskan antrian Tier 1 Support dan Tier 2 Support secara merata karena masing-masing adalah prioritas 1.

- Agen dapat mengambil kontak dari antrian Dukungan Tier 3 ketika:
 - Pelanggan untuk Dukungan Tier 3 menunggu selama 20 detik atau lebih.
 - Dan tidak ada kontak dalam antrian Dukungan Tier 1 atau Tier 2 Support.
- Agen dapat mengambil kontak dari antrian Dukungan Tier 4 ketika:
 - Pelanggan dalam antrian Dukungan Tier 4 telah menunggu 80 detik atau lebih lama.
 - Dan tidak ada kontak dalam antrian Dukungan Tier 1, Dukungan Tier 2, atau Dukungan Tier 3.

Prioritas diutamakan. (Anda mungkin berpikir bahwa agen mengambil kontak dari Tier 4 Support ketika kontak berada di Tier 1 Support, Tier 2 Support, atau Tier 3 Support dan menunggu 20 detik atau lebih lama, tapi itu tidak benar.)

Contoh 4: Prioritas dan Keterlambatan yang Sama

Dalam contoh ini profil routing hanya memiliki dua antrian, dan mereka memiliki prioritas dan penundaan yang sama:

Antrean	Prioritas	Keterlambatan (dalam hitungan detik)
Penjualan	1	0
Dukungan	1	0

Untuk profil perutean ini, kontak tertua dirutekan terlebih dahulu. Itu pergi ke agen yang telah menganggur untuk waktu yang lama.

Untuk petunjuk tentang cara menetapkan prioritas dan penundaan untuk profil perutean, lihat [Buat profil perutean](#).

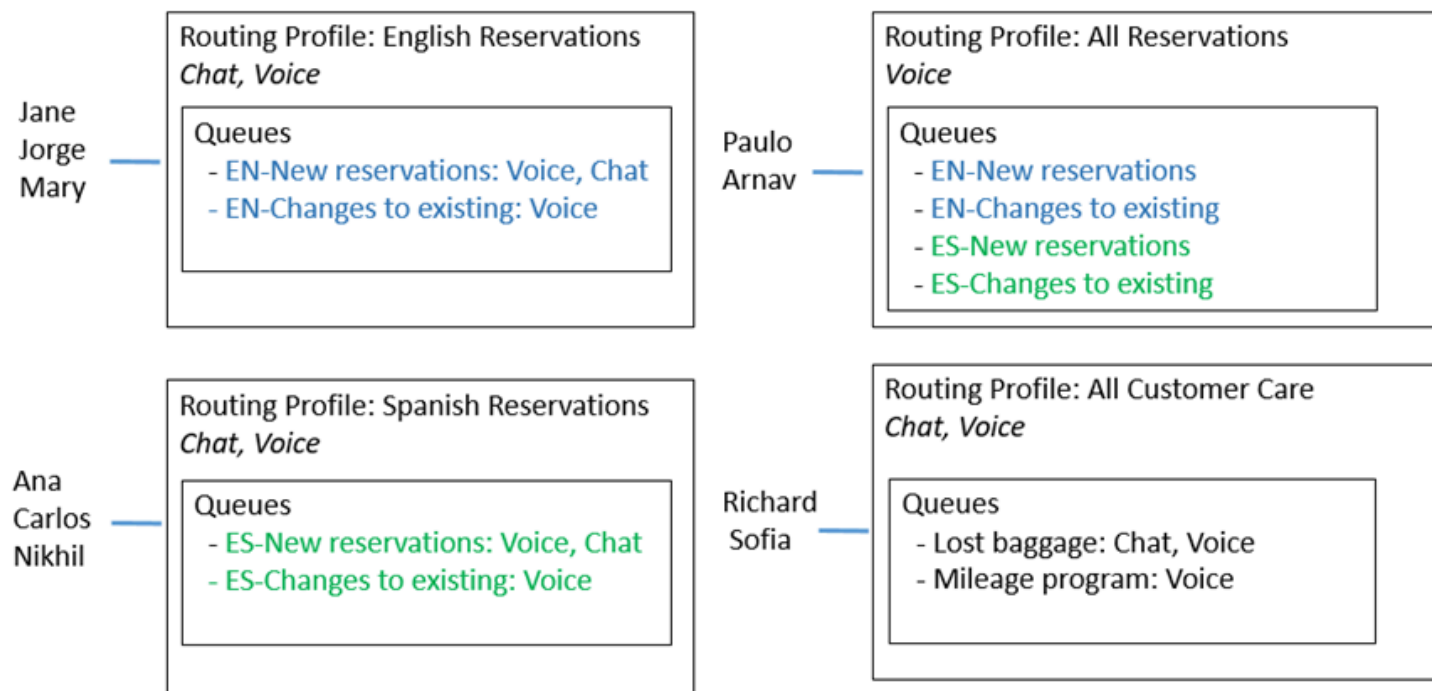
Konsep: Perutean berbasis antrian

Dalam bisnis Anda, Anda mungkin ingin mengarahkan pelanggan ke agen tertentu berdasarkan kriteria tertentu, seperti keterampilan agen. Ini disebut routing berbasis antrian, juga dikenal sebagai perutean berbasis keterampilan.

Misalnya, maskapai penerbangan mungkin memiliki beberapa agen yang menangani pemesanan untuk pelanggan berbahasa Inggris, yang lain yang menangani pelanggan berbahasa Spanyol, dan kelompok ketiga yang menangani kedua jenis pelanggan, tetapi hanya melalui telepon.

Ilustrasi berikut menunjukkan Anda dapat:

- Tetapkan profil perutean yang sama ke beberapa agen.
- Tetapkan beberapa antrian ke profil perutean.
- Tetapkan antrian ke beberapa profil perutean.



Untuk ikhtisar langkah-langkah untuk mengatur perutean berbasis antrian, lihat. [Mengatur perutean berbasis antrian](#)

Konsep: Saluran dan konkurensi

Agen dapat menangani suara, obrolan, dan tugas di Amazon Connect. Saat Anda mengatur profil perutean untuk menangani beberapa saluran, Anda memiliki dua opsi:

- Opsi 1: Siapkan agen sehingga mereka dapat menangani kontak saat sudah berada di saluran lain. Ini disebut konkurensi lintas saluran.
- Opsi 2: Siapkan agen sehingga mereka dapat ditawari suara atau obrolan atau tugas jika mereka sepenuhnya menganggur, tergantung pada apa yang ada dalam antrian. Ketika Anda memilih opsi ini, setelah agen mulai bekerja pada kontak dari satu saluran, mereka tidak akan lagi ditawari kontak dari saluran lain.

Saat menggunakan konkurensi lintas saluran, Amazon Connect memeriksa kontak mana yang akan ditawarkan kepada agen sebagai berikut:

1. Ini memeriksa kontak/saluran apa yang sedang ditangani agen.
2. Berdasarkan saluran apa yang saat ini mereka tangani, dan konfigurasi lintas-saluran di profil perutean agen, ini menentukan apakah agen dapat dialihkan ke kontak berikutnya.
3. Amazon Connect memprioritaskan kontak tunggu terpanjang jika Prioritas dan Penundaan sama. Meskipun mengevaluasi beberapa saluran pada saat yang sama, First-In First-Out masih dihormati.

Untuk contoh terperinci tentang cara Amazon Connect merutekan kontak saat konkurensi lintas saluran diatur, lihat. [Contoh bagaimana kontak dirutekan dengan konkurensi lintas saluran](#)

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang pengalaman agen di Panel Kontrol Kontak saat menangani beberapa obrolan, lihat [Cara menggunakan PKT untuk mengelola obrolan](#).

Konsep: Amazon Connect Flows

Alur mendefinisikan bagaimana pelanggan mengalami pusat kontak Anda dari awal hingga akhir. Pada tingkat paling dasar, aliran memungkinkan Anda untuk menyesuaikan sistem IVR (respons suara interaktif) Anda.

Misalnya, Anda dapat memberi pelanggan satu set opsi menu dan mengarahkan pelanggan ke agen berdasarkan apa yang mereka masukkan di ponsel mereka. Meskipun dengan Amazon Connect, aliran secara signifikan lebih kuat dari itu: Anda dapat membuat aliran dinamis dan dipersonalisasi yang berinteraksi dengan AWS layanan lain.

Alur default

Saat Anda membuat instance dan mengklaim nomor, Anda secara otomatis memiliki pusat kontak yang berfungsi hanya dalam 5 menit. Ini karena Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran default yang telah diterbitkan. Ini menggunakannya untuk memberi daya pada pusat kontak Anda.

Saat Anda menyesuaikan pusat kontak dan membuat alur baru, Anda mengganti alur default dengan milik Anda sendiri.

Misalnya, Anda membuat alur yang mencakup menunda pelanggan.

- Anda dapat membuat prompt untuk bermain saat pelanggan ditahan, seperti “Lakukan belanja liburan Anda awal tahun ini. Kami menawarkan pengiriman gratis pada bulan November.” Dan kemudian memainkan beberapa musik.
- Jika Anda tidak membuat prompt, Amazon Connect akan memutar alur penahanan pelanggan Default secara otomatis.

Untuk melihat daftar alur default di konsol Amazon Connect, buka Routing, Flows. Mereka semua mulai dengan Default atas nama mereka.

Untuk daftar semua alur default dan apa yang mereka lakukan, lihat [Alur default](#).

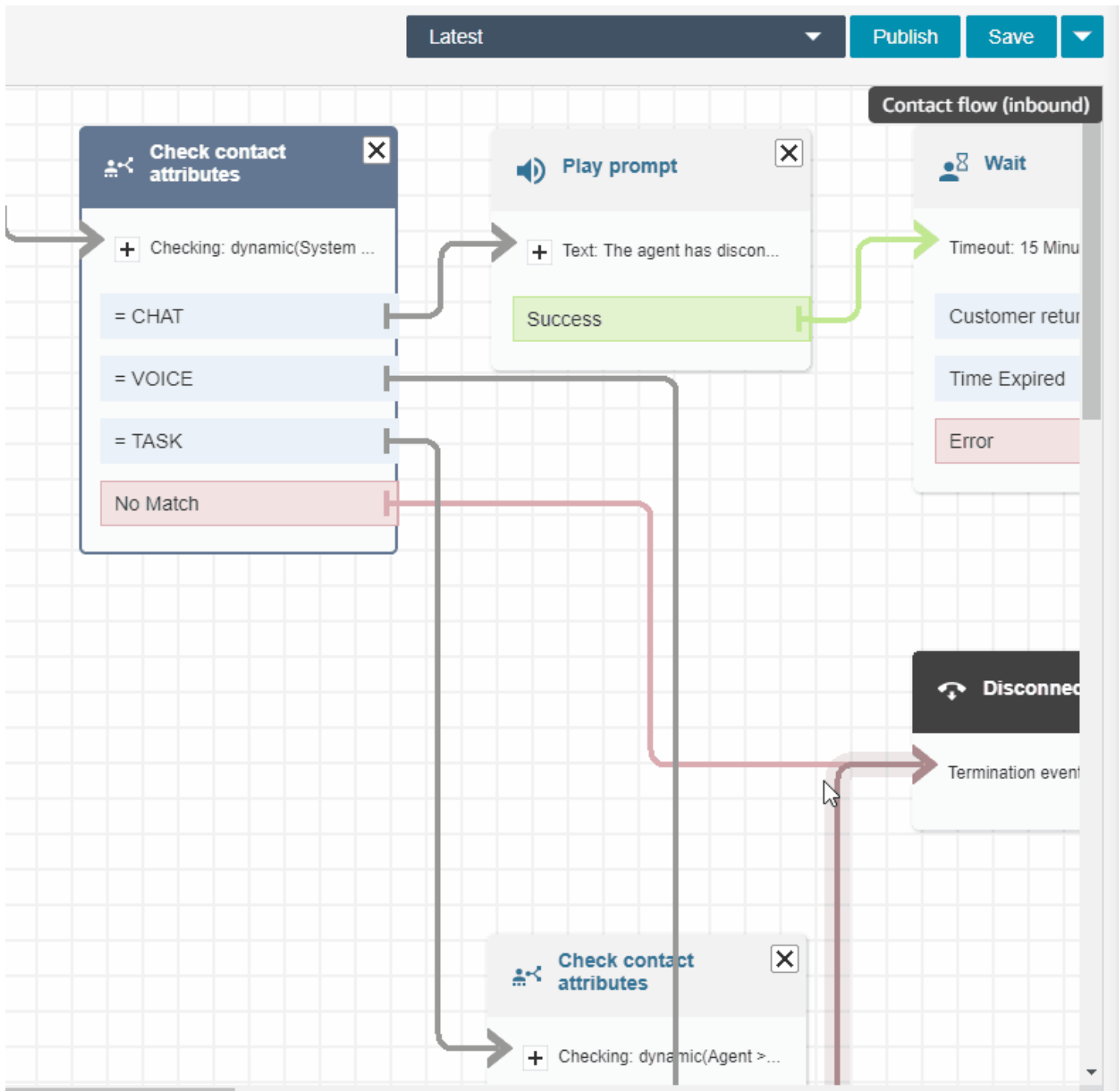
Desainer aliran

Untuk menyesuaikan pusat kontak Anda, Anda menggunakan desainer aliran. Ini adalah drag-and-drop antarmuka yang memungkinkan Anda untuk menyesuaikan pusat kontak Anda tanpa pengkodean apa pun.

Blok aliran

Blok aliran adalah blok bangunan aliran Anda. Setiap blok dirancang untuk fungsi tertentu yang mungkin diinginkan bisnis di pusat kontak.

Anda mengonfigurasi blok aliran dengan mengakses halaman Properties, seperti yang ditunjukkan pada GIF berikut. Setelah Anda menyeret blok ke desainer aliran, klik atau tab nama blok untuk mengakses halaman propertinya.



Untuk daftar blok aliran yang tersedia dan deskripsi tentang apa yang mereka lakukan, lihat [Definisi blok aliran](#).

Aliran sampel

Untuk melihat cara menyatukan blok aliran untuk membuat aliran yang berbeda, lihat [Alur sampel](#).

Praktik terbaik untuk Amazon Connect

Daftar praktik terbaik ini dapat membantu Anda mendapatkan manfaat maksimal dari Amazon Connect. Praktik terbaik ini adalah untuk flow, Lambda, chat, Amazon Lex, dan Contact Control Panel (CCP).

Kami juga merekomendasikan untuk meninjau [Praktik Terbaik Keamanan untuk Amazon Connect](#).

Arus

- Gunakan konvensi penamaan atribut yang konsisten di semua AWS layanan. Gunakan camel case `yourAttributeName` untuk menghindari kebingungan saat melewati dan mereferensikan variabel.
- Gunakan konvensi penamaan standar untuk nama atribut. Jangan gunakan spasi atau karakter khusus yang dapat memengaruhi proses pelaporan hilir seperti AWS Glue crawler.
- Buat aliran modular. Buat aliran sekecil mungkin, lalu gabungkan aliran modular menjadi pengalaman end-to-end kontak. Ini membantu menjaga arus Anda tetap terkendali, dan Anda tidak akan memerlukan banyak siklus pengujian regresi.
- Saat Anda menetapkan nilai Ditetapkan Pengguna atau Eksternal di bidang atribut dinamis, gunakan hanya karakter alfanumerik (A-Z, 0—9) dan titik. Tidak ada karakter lain yang diizinkan.
- Pastikan semua cabang kesalahan dialihkan ke blok yang secara efektif menangani kesalahan atau mengakhiri kontak.
- Gunakan blok perilaku pencatatan Setel untuk mengaktifkan atau menonaktifkan pencatatan untuk segmen aliran tempat informasi sensitif dikumpulkan dan tidak dapat disimpan CloudWatch.
- Gunakan Setel blok perilaku perekaman dalam alur Anda untuk menonaktifkan dan mengaktifkan rekaman sesuai dengan kasus penggunaan Anda. Perlu diingat bahwa Amazon Connect hanya merekam percakapan dengan agen. Itu tidak merekam interaksi IVR.
- Pastikan bahwa atribut yang digunakan dalam aliran diatur dan direferensikan dengan benar. Jika ada periode yang ditambahkan ke nama atribut, Anda mungkin menggunakan format JsonPath (`$.`) sementara juga memilih jenis variabel dari daftar pilihan. Misalnya, menggunakan:
 - Simpan teks sebagai atribut dan nilai `$.External.variableName` berfungsi seperti yang diharapkan.

- Set `dynamically` dan nilai `variableName` bekerja seperti yang diharapkan.
- Atur secara dinamis dan `$.External.variableName` menghasilkan periode sebelumnya.
- Sebelum mentransfer panggilan ke agen dan menempatkan panggilan itu dalam antrian, pastikan bahwa Periksa jam operasi dan Periksa blok staf digunakan. Mereka memverifikasi bahwa panggilan tersebut dalam jam kerja dan bahwa agen dikelola untuk melayani.
- Pastikan callback ditawarkan sebelum dan sesudah transfer antrian dengan menggunakan Periksa blok status antrian. Sertakan kondisi untuk kapasitas Antrian yang lebih besar dari X, di mana X adalah angka yang mewakili kapasitas antrian yang Anda harapkan.
 - Jika kapasitas antrian melebihi kapasitas yang diharapkan, gunakan blok Dapatkan Input Pelanggan untuk menawarkan panggilan balik. Ini mempertahankan posisi penelepon dalam antrian dan memanggil mereka kembali ketika agen tersedia.
 - Di blok Setel nomor panggilan balik, pilih nomor yang akan digunakan untuk memanggil kembali pelanggan di PKC. Gunakan Sistem dan Nomor Pelanggan atau nomor baru, yang dikumpulkan oleh blok Input Pelanggan Toko, menggunakan masukan Pelanggan Sistem dan Tersimpan.
 - Terakhir, tambahkan Transfer ke blok antrian. Konfigurasi ke antrian Transfer ke panggilan balik dan konfigurasi opsi panggilan balik agar sesuai dengan kasus penggunaan spesifik Anda.
- Gunakan blok prompt Loop di alur antrian Pelanggan Anda untuk mengganggu panggilan balik antrian dan opsi transfer eksternal secara berkala.
- Pastikan bahwa semua negara yang direferensikan dalam transfer eksternal atau digunakan untuk panggilan keluar ditambahkan ke kuota layanan untuk akun/instans Anda.
- Pastikan bahwa semua nomor yang direferensikan dalam transfer eksternal dalam format E.164. Jatuhkan awalan trunk nasional yang Anda gunakan saat menelepon secara lokal. Awalan ini akan menjadi 0 terkemuka untuk sebagian besar Eropa, 1 untuk AS. Awalan diganti dengan kode negara. Misalnya, nomor ponsel Inggris 07911 123456 dalam format E.164 adalah +44 7911 123456 (tel: +447911123456).
- Pastikan tidak ada loop tak terbatas dalam logika aliran. Juga pastikan bahwa untuk setiap panggilan, aliran menghubungkan penelepon ke agen, bot, atau ditransfer secara eksternal untuk bantuan lebih lanjut.

Lambda

- Amazon Connect membatasi durasi urutan fungsi Lambda hingga 20 detik. Waktu habis dengan pesan kesalahan ketika total waktu eksekusi melebihi ambang batas ini. Karena pelanggan

mendengar keheningan saat fungsi Lambda berjalan, kami sarankan untuk menambahkan blok prompt Play di antara fungsi agar mereka tetap terlibat selama interaksi yang panjang.

Dengan memecah rantai fungsi Lambda dengan blok prompt Play, Anda dapat memanggil beberapa fungsi yang bertahan lebih lama dari ambang batas 20 detik.

Obrolan dan Amazon Lex

- Anda dapat menggunakan bot yang sama untuk saluran suara dan obrolan. Namun, Anda mungkin ingin bot merespons secara berbeda berdasarkan saluran. Misalnya, Anda ingin mengembalikan SSML untuk suara sehingga nomor dibaca sebagai nomor telepon, tetapi Anda ingin mengembalikan teks normal ke obrolan. Anda dapat melakukan ini dengan meneruskan atribut Channel. Untuk petunjuk, silakan lihat [Cara menggunakan bot yang sama untuk suara dan obrolan](#).
- Untuk suara, beberapa kata paling baik dieja secara fonetis untuk mendapatkan pengucapan yang benar, seperti nama belakang. Jika demikian halnya dengan skenario Anda, sertakan dalam desain bot Anda. Atau, Anda dapat memisahkan bot suara dan obrolan.
- Beritahu agen tentang bot. Ketika kontak terhubung ke agen, agen melihat seluruh transkrip di jendela mereka. Transkrip mencakup teks dari pelanggan dan bot.

Hubungi Control Panel

- Jika agen Anda menggunakan Google Chrome 71 ke Chrome 75, dan mereka menggunakan obrolan atau tugas, tambahkan URL CCP ke daftar yang diizinkan di pengaturan Chrome agen. Jika tidak, mereka tidak akan mendengar indikator audio yang memberi tahu mereka bahwa ada obrolan atau tugas yang masuk.

Untuk petunjuk, lihat [artikel Bantuan Google Chrome ini](#).

Tutorial: Pengantar Amazon Connect

Tutorial di bagian ini disediakan untuk membantu Anda mulai menggunakan Amazon Connect. Mereka menunjukkan cara mengatur instans pertama Anda, dan menguji contoh pengalaman suara dan obrolan. Selanjutnya, mereka menunjukkan cara mengatur pusat kontak IT Help Desk yang menggunakan fitur di Amazon Lex.

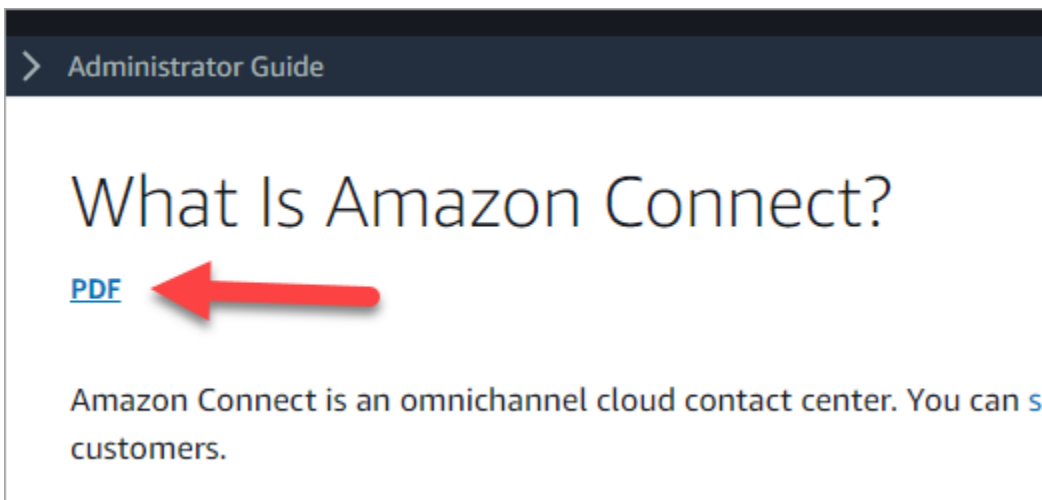
Tutorial ini cocok untuk pekerja pengetahuan dan pengembang.

Prasyarat

- Akun AWS. Jika Anda belum memilikinya, buat akun di: aws.amazon.com.

Cetak tutorialnya

Jika Anda ingin mencetak tutorial, pilih ikon PDF di bagian atas halaman mana pun, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Versi PDF dari dokumentasi terbuka. Tekan Ctrl+Home untuk kembali ke awal PDF, lalu gulir ke bawah ke daftar isi. Pilih halaman mana yang akan dicetak.

Daftar Isi

- [Tutorial 1: Mengatur instans Amazon Connect](#)
- [Tutorial 2: Uji sampel suara dan pengalaman obrolan](#)
- [Tutorial 3: Buat meja bantuan TI](#)

Tutorial 1: Mengatur instans Amazon Connect

Anda dapat memiliki beberapa instance Amazon Connect. Setiap instance berisi semua sumber daya yang terkait dengan pusat kontak Anda, seperti nomor telepon, akun agen, dan antrian.

Dalam tutorial ini, Anda membuka Amazon Connect, membuat instance Amazon Connect, dan mengklaim nomor telepon yang dapat Anda gunakan untuk pengujian.

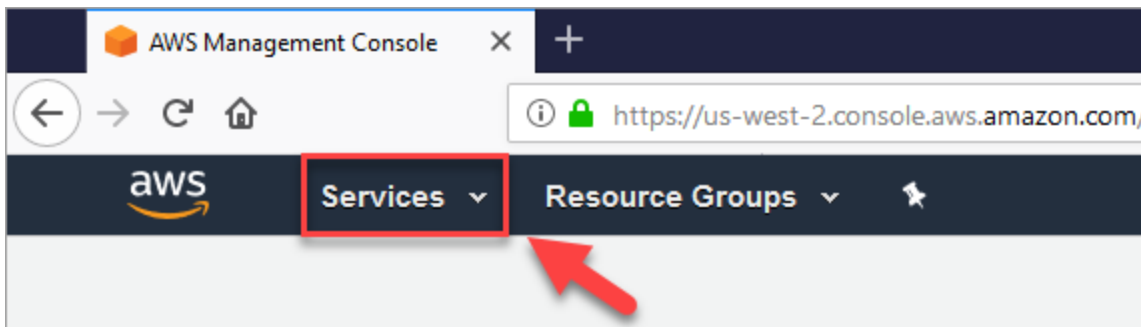
Daftar Isi

- [Langkah 1: Luncurkan Amazon Connect](#)
- [Langkah 2: Buat sebuah instance](#)
- [Langkah 3: Klaim nomor telepon](#)

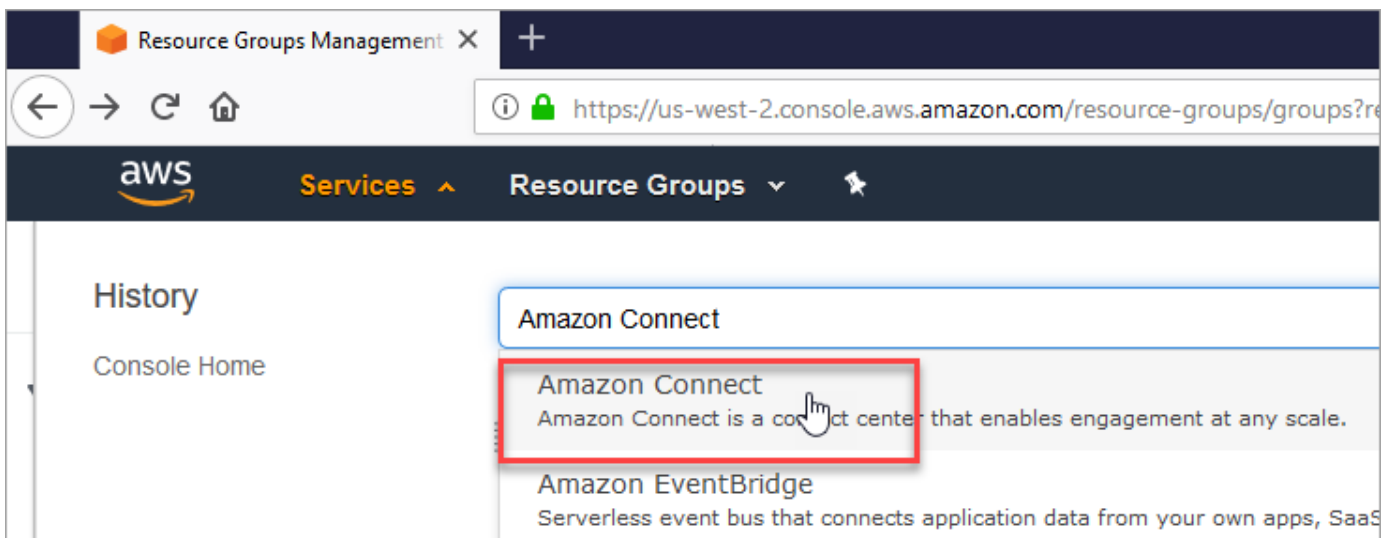
Langkah 1: Luncurkan Amazon Connect

Langkah ini memandu Anda menemukan Amazon Connect di AWS konsol, dan membuka konsol Amazon Connect.

1. Masuk ke [Konsol AWS Manajemen](https://console.aws.amazon.com/console) (<https://console.aws.amazon.com/console>) menggunakan AWS akun Anda.
2. Di AWS Management Console, di bagian atas halaman, pilih menu tarik-turun Layanan.

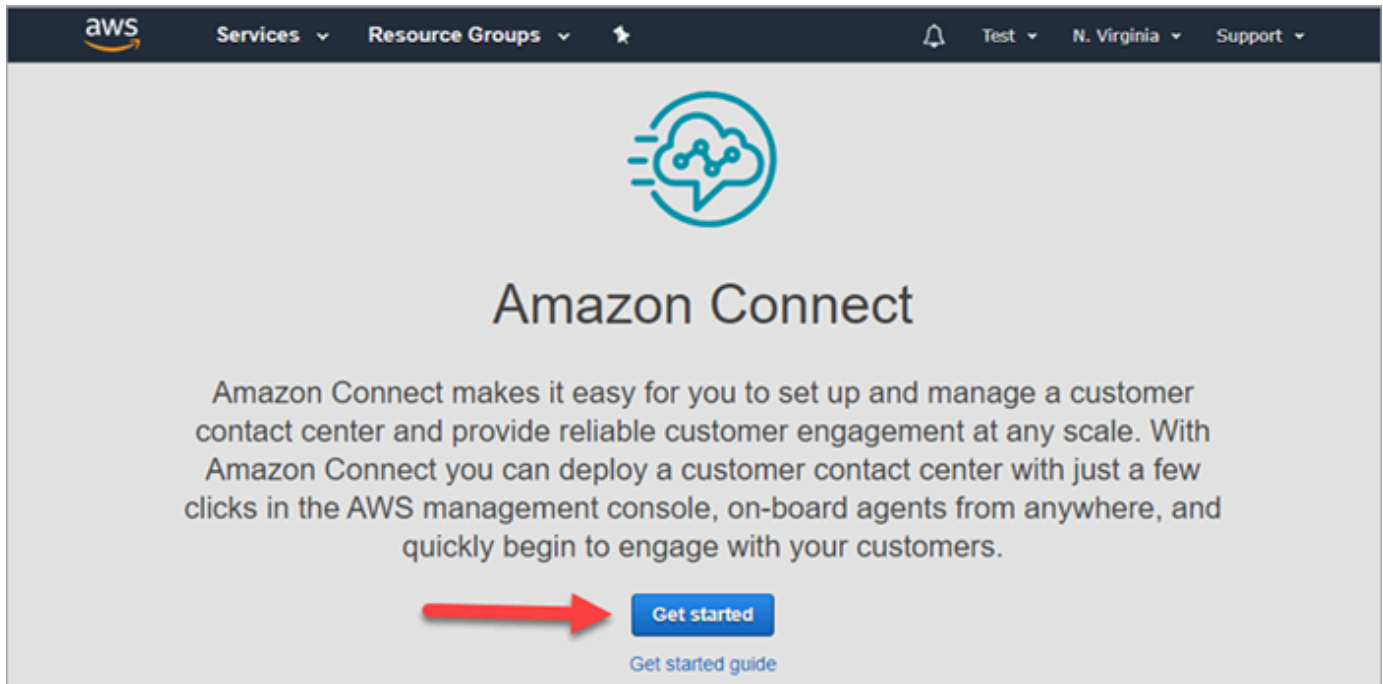


3. Di kotak pencarian, ketik Amazon Connect.



4. Pilih Amazon Connect.

Jika ini adalah pertama kalinya Anda mengunjungi konsol Amazon Connect, Anda akan melihat halaman Selamat Datang berikut.



5. Pilih Mulai.

Selamat! Anda menemukan dan mengakses Amazon Connect. Anda dapat menggunakan langkah-langkah yang sama ini untuk mencari dan meluncurkan AWS layanan apa pun.

Kunjungi [Langkah 2: Buat sebuah instance](#).

Langkah 2: Buat sebuah instance

1. Pada halaman instans pusat kontak virtual Amazon Connect, pilih Tambahkan instance.
2. Pada halaman Setel identitas, di kotak URL Akses, ketikkan nama unik untuk instance Anda. Misalnya, gambar berikut menunjukkan mytest10089 sebagai nama. Pilih nama yang berbeda untuk contoh Anda. Lalu pilih Berikutnya.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Set identity

Identity management

- Store users in Amazon Connect**
Create and manage users in Amazon Connect. You cannot share users with other applications.
- Link to an existing directory**
Amazon Connect uses an existing directory. You create users in the directory, and then add and configure them in Amazon Connect. You can only associate a directory with only one Amazon Connect instance. [Learn more](#)
- SAML 2.0-based authentication**
AWS supports identity federation with Security Assertion Markup Language (SAML 2.0). This feature enables single sign-on (SSO) so users can log into the AWS Management Console or call the AWS APIs without you having to create an IAM user for everyone in your organization. [Learn more](#)

Access URL
Create a custom URL. Use this URL to log into this instance of Amazon Connect.

https:// mytest10089 .my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.com

Choose a different name for your instance.

Cancel **Next**

3. Pada halaman Tambahkan administrator, tambahkan akun administrator baru untuk Amazon Connect. Gunakan akun ini untuk masuk ke instans Anda nanti menggunakan URL akses unik. Pilih Berikutnya.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Add administrator

Add administrator

Administrator - optional

Specify an administrator
Specify an administrator for this instance of Amazon Connect. The administrator will have full permissions to access all of Amazon Connect.

No administrator

First name: Jane

Last name: Doe

Username: **a** janedoe

Password: **b** ●●●●●●

Password (verify): ●●●●●●

Email: [Redacted]

Cancel Previous Next

- a. Nama pengguna akan menjadi login Amazon Connect Anda. Ini peka huruf besar/kecil.
 - b. Kata sandi harus antara 8-64 karakter, dan harus berisi setidaknya satu huruf besar, satu huruf kecil, dan satu angka.
4. Pada halaman Setel telepon, terima pengaturan default untuk mengizinkan panggilan masuk dan keluar. Pilih Berikutnya.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Set telephony

Telephony Options

Choose whether your contact center allows inbound calls, outbound calls, or both.

- Allow incoming calls
- Allow outgoing calls

Cancel Previous **Next**

5. Pada halaman Penyimpanan data, terima pengaturan default dan pilih Berikutnya.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Data storage

▼ Data storage

Call recordings, scheduled reports, and chat transcripts are stored in a S3 bucket that is created for you when you create an Amazon Connect instance. The stored data is encrypted by the AWS Key Management Service using a key specific to your Amazon Connect instance. Contact flow logs are stored in Amazon CloudWatch Logs in a log group created for you.

Amazon Connect permissions

By choosing Next, you are granting Amazon Connect permission to:

- Read and write to your S3 bucket.
- Read and write CloudWatch Logs.
- Encrypt your data.

Connect data
Your Connect data will be stored in this S3 bucket:

amazon-connect-.../connect/mytest Copy

Contact flow logs
Your contact flow logs will be stored here in CloudWatch:

/aws/connect/mytest Copy

Enable Customer Profiles
Customer Profiles uses your customer data, including Connect contact history, to identify and help personalize contact flows and your agent's interactions with contacts. You can further customize your Customer Profile domain later, including adding more data sources and changing data encryption settings. [Learn more](#)

Customize data storage (advanced)

Cancel Previous **Next**

6. Pada halaman Review dan create, pilih Create instance.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Review and create

Identity management Edit

Storing users within Amazon Connect
`https://mytest10089.my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.com`

Add administrator Edit


First name	Last name
Jane	Doe
Username	
janedoe	
Password	Password (verify)
*****	*****
Email	
dfaiigel@amazon.com	

Telephony Options Edit

Allow incoming calls Your contact center can handle incoming calls.	Allow outgoing calls Your contact center can make outbound calls. You can set which users can place outbound calls in user permissions.
---	--

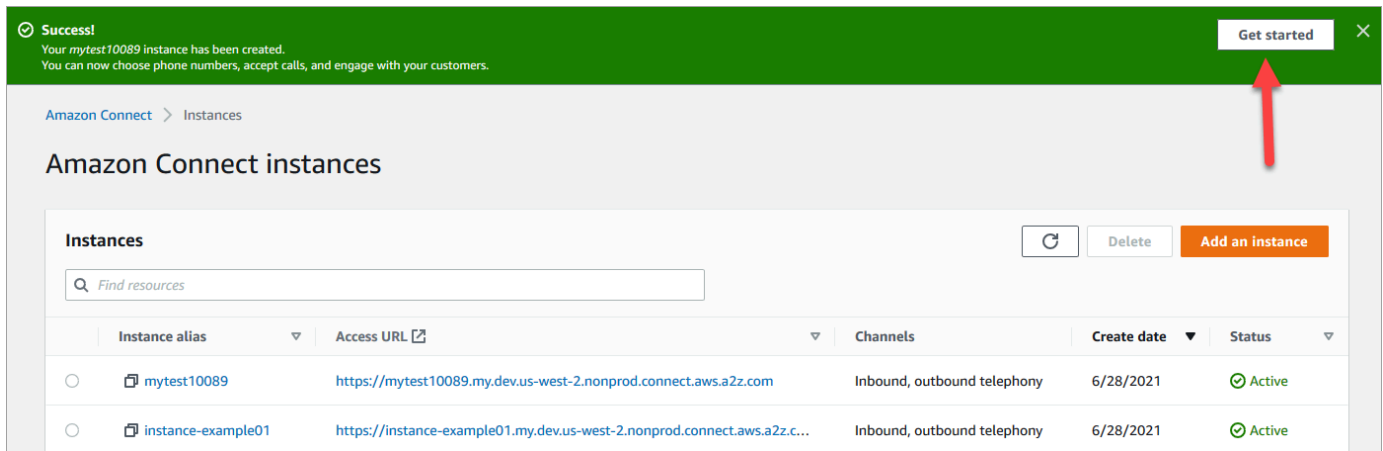
Data storage

Data Encrypted data will be stored here: <code>amazon-connect-350b684a8bd5/connect/mytest10089</code>	Contact flow logs Contact flow logs are stored here: <code>/aws/connect/mytest10089</code>
--	---



Cancel Previous Create instance

7. Setelah instance dibuat, pilih Memulai.



Success!
Your `mytest10089` instance has been created.
You can now choose phone numbers, accept calls, and engage with your customers.

Amazon Connect > Instances

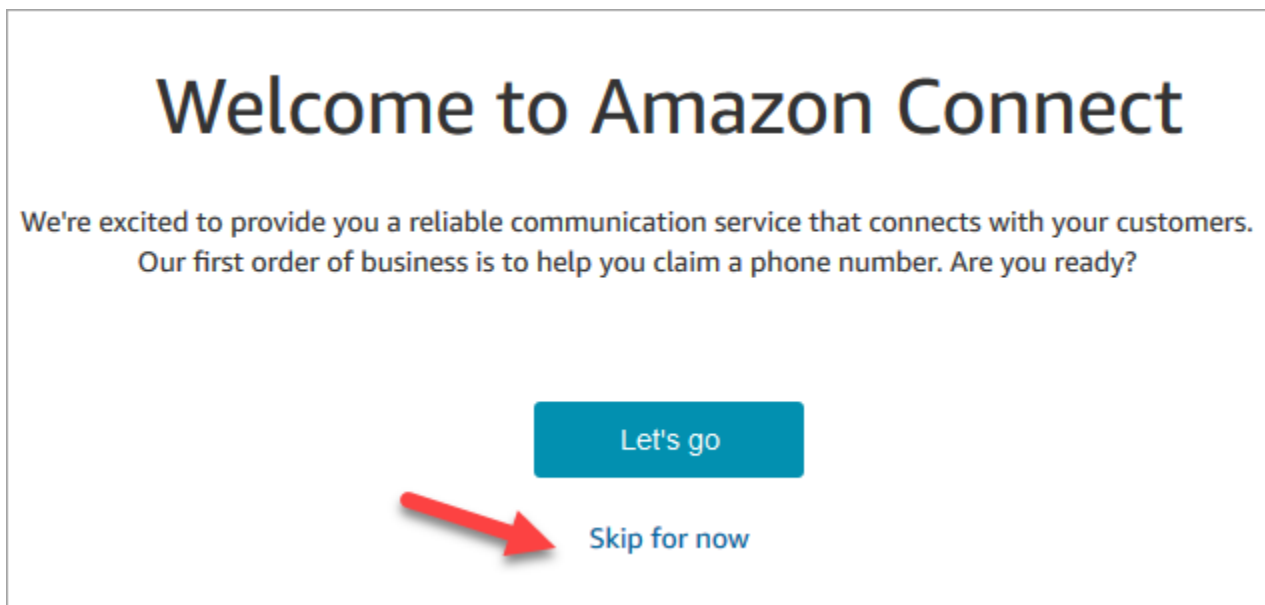
Amazon Connect instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

	Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
<input type="radio"/>	mytest10089	https://mytest10089.my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.com	Inbound, outbound telephony	6/28/2021	Active
<input type="radio"/>	instance-example01	https://instance-example01.my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.c...	Inbound, outbound telephony	6/28/2021	Active

8. Pada halaman Selamat Datang di Amazon Connect, pilih Lewati untuk sekarang.



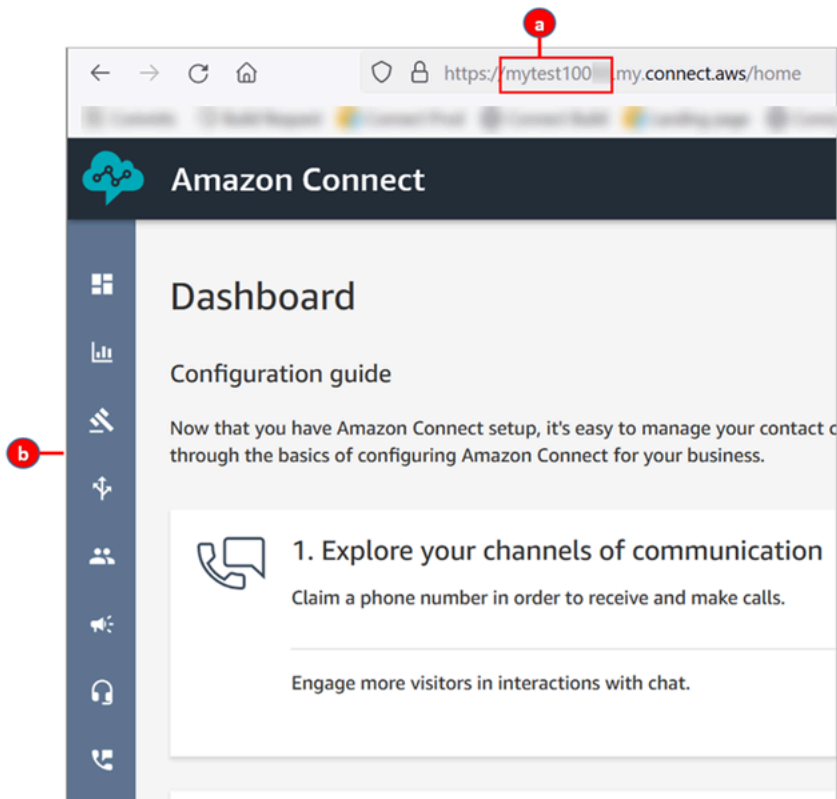
Welcome to Amazon Connect

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?

[Let's go](#)

[Skip for now](#)

9. Anda sekarang berada di dasbor Amazon Connect. Nama instance Anda (juga disebut alias) ditampilkan di URL. Di sebelah kiri adalah menu navigasi.



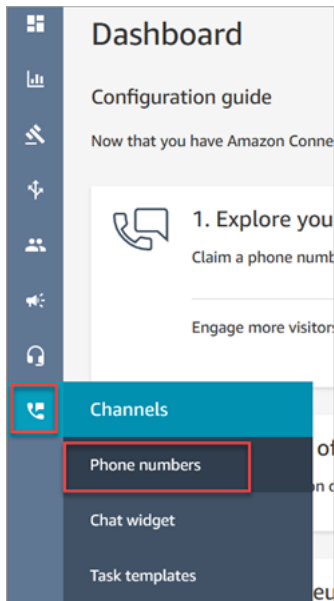
- a. Alias instance Anda terletak di bagian pertama URL.
- b. Menu navigasi.

Selamat! Anda mengatur instans Anda dan sekarang Anda berada di dasbor Amazon Connect. Kunjungi [Langkah 3: Klaim nomor telepon](#).

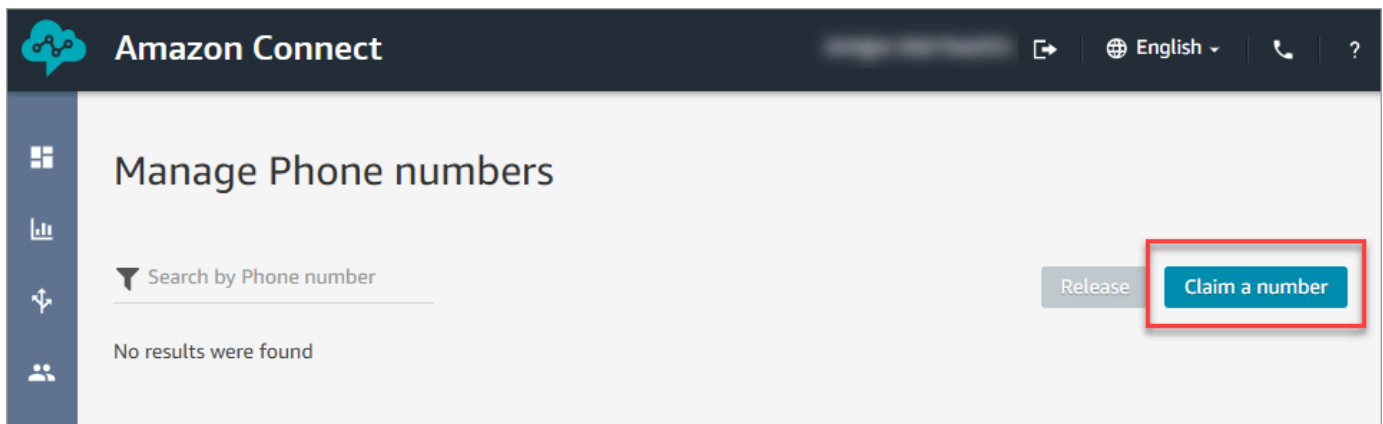
Langkah 3: Klaim nomor telepon

Pada langkah ini, Anda mengatur nomor telepon sehingga Anda dapat bereksperimen dengan Amazon Connect.

1. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Saluran, Nomor telepon.



2. Di sisi kanan halaman Kelola Nomor Telepon, pilih Klaim nomor.



3. Pilih tab DID (Direct Inward Dialing). Gunakan panah tarik-turun untuk memilih negara/wilayah Anda. Jika Anda berada di AS, Anda dapat menentukan kode area yang Anda inginkan untuk nomor Anda, dan hanya nomor yang tersedia dengan kode area yang akan ditampilkan. Ketika nomor dikembalikan, pilih satu.

Claim Phone number

Toll free **DID (Direct Inward Dialing)**

Country: +1 Prefix (optional): 425

+1 425- [red box]

+1 425-

+1 425-

4. Tuliskan nomor teleponnya. Anda menyebutnya nanti dalam tutorial ini.
5. Di kotak Deskripsi, ketikkan catatan ini: nomor ini untuk pengujian.

Description

this number is for testing

224 of 250 characters remaining.

Contact flow / IVR

Sample inbound flow (first contact experience)

Save Cancel

6. Di kotak Flow/IVR, pilih panah drop-down, lalu pilih Contoh aliran masuk (pengalaman kontak pertama).
7. Pilih Simpan.

Selamat! Anda mengatur instans Anda dan mengklaim nomor telepon. Sekarang Anda siap untuk mengalami cara kerja obrolan dan suara di Amazon Connect. Kunjungi [Tutorial 2: Uji sampel suara dan pengalaman obrolan](#).

Tutorial 2: Uji sampel suara dan pengalaman obrolan

Untuk lebih memahami seperti apa pengalaman suara dan obrolan bagi agen dan pelanggan Anda, Anda dapat mengujinya tanpa melakukan pengembangan apa pun.

Tutorial ini menunjukkan cara mengakses dan menggunakan [Contact Control Panel \(CCP\)](#). PKT adalah halaman web yang digunakan agen untuk menerima dan mengelola kontak suara dan obrolan.

Prasyarat

Tutorial ini adalah bagian dari seri. Jika Anda melakukan Tutorial 1, Anda siap untuk pergi. Jika tidak, inilah yang Anda butuhkan:

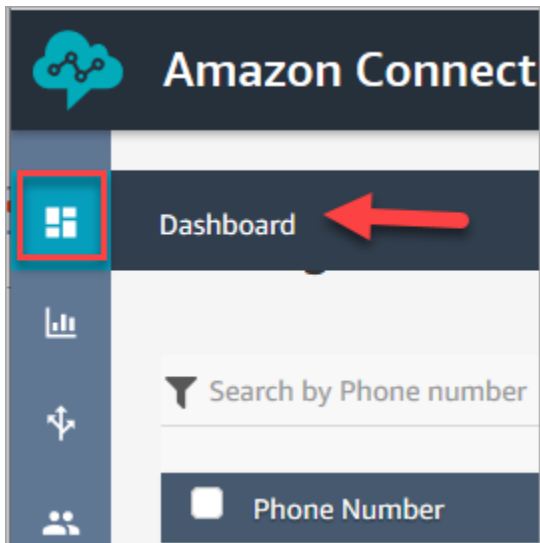
- Akun AWS
- Instans Amazon Connect yang dikonfigurasi
- Akun administratif Amazon Connect
- Nomor telepon yang diklaim

Daftar Isi

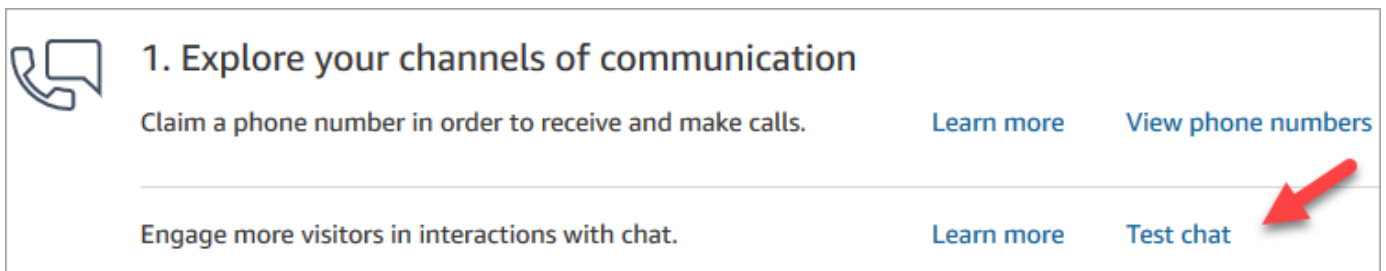
- [Langkah 1: Menangani kontak suara](#)
- [Langkah 2: Gunakan PKT untuk menangani kontak obrolan](#)

Langkah 1: Menangani kontak suara

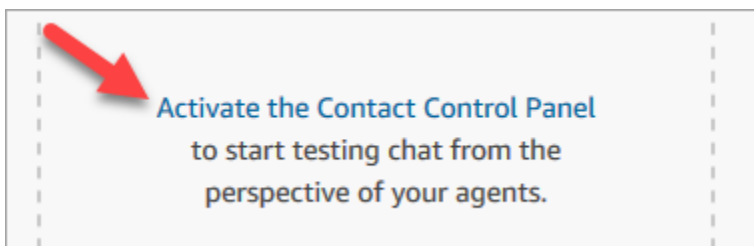
1. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Dasbor.



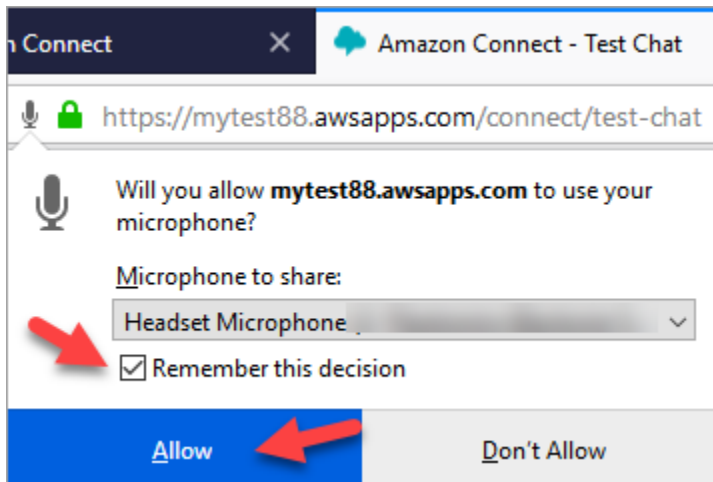
2. Pada halaman Dasbor, pilih Uji obrolan.



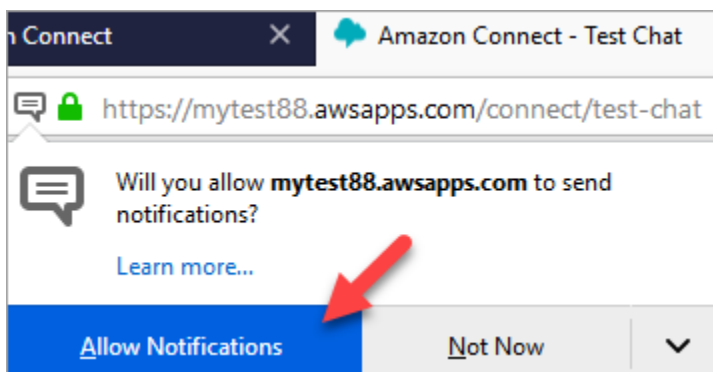
3. Pada halaman Uji Obrolan, pilih Aktifkan Panel Kontrol Kontak.



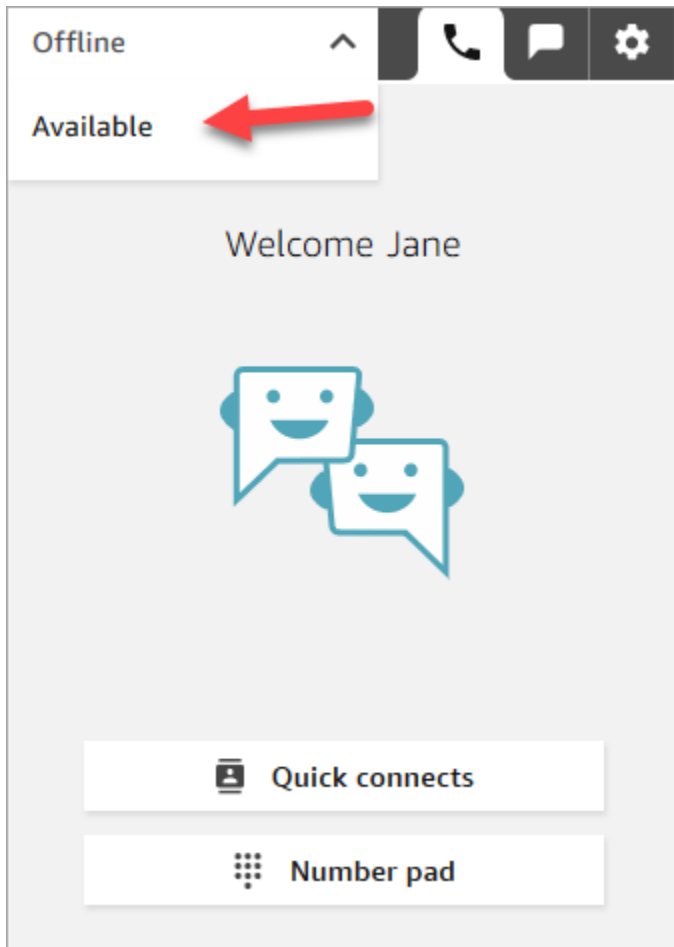
4. Jika browser meminta Anda untuk memberikan akses mikrofon, pilih Izinkan.



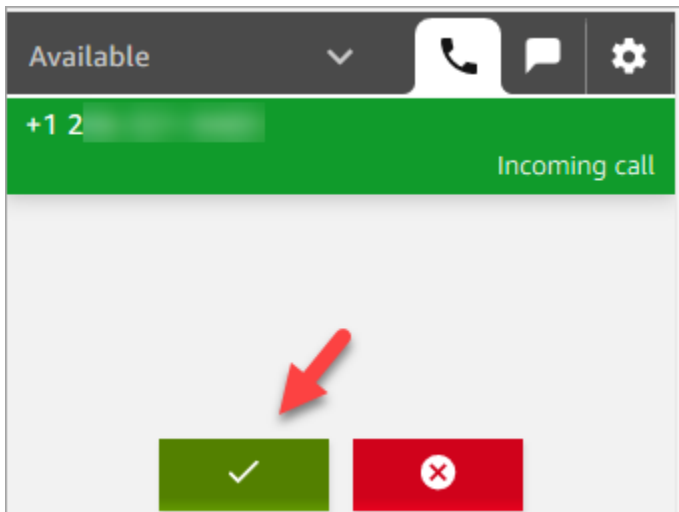
5. Jika browser meminta Anda untuk mengizinkan notifikasi, pilih Izinkan.



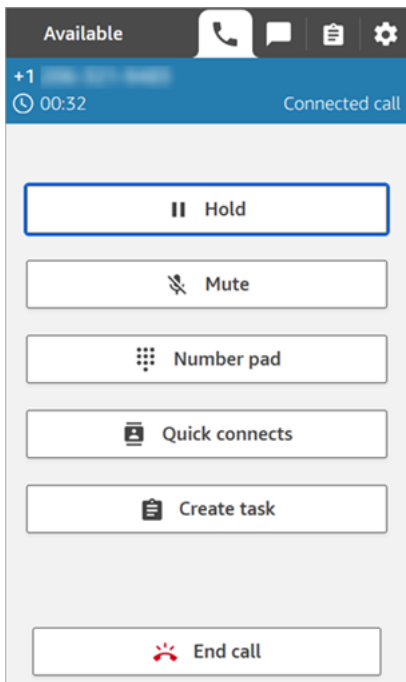
6. Dalam tes CCP, atur status Anda ke Tersedia.



7. Gunakan ponsel Anda untuk menghubungi nomor telepon yang Anda klaim sebelumnya. Jika Anda tidak menuliskan nomornya, Anda dapat menemukannya dengan membuka Saluran, Nomor telepon.
8. Ketika panggilan Anda bergabung dengan Amazon Connect, Anda akan mendengar “Tekan 1 untuk dimasukkan ke dalam antrian untuk agen, 2 ke...” Ini adalah [Alur masuk sampel](#) yang dijalankan Amazon Connect secara default. Anda akan mengubah ini nanti di tutorial.
9. Anda dapat bermain-main dengan berbagai opsi dalam aliran masuk Sampel. Untuk terhubung ke agen, tekan 1, 1, 1.
10. Di PKT, pilih Terima panggilan.

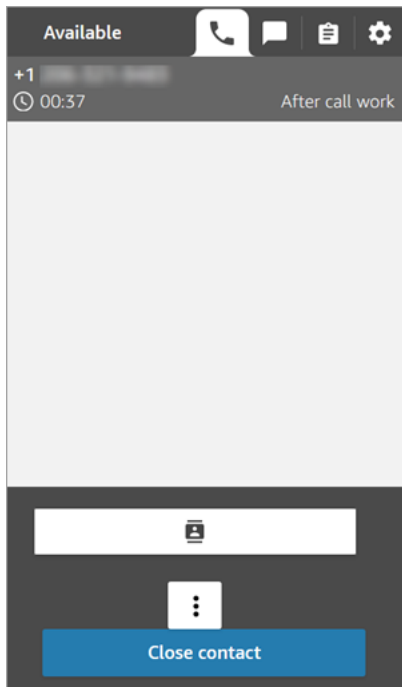


11. Anda akan melihat seperti apa CCP ketika agen terhubung dengan pelanggan.



12. Pilih Akhiri panggilan.

Sekarang kontak dalam keadaan After Contact Work (ACW). Ini adalah saat agen mungkin memasukkan beberapa catatan tentang kontak tersebut.

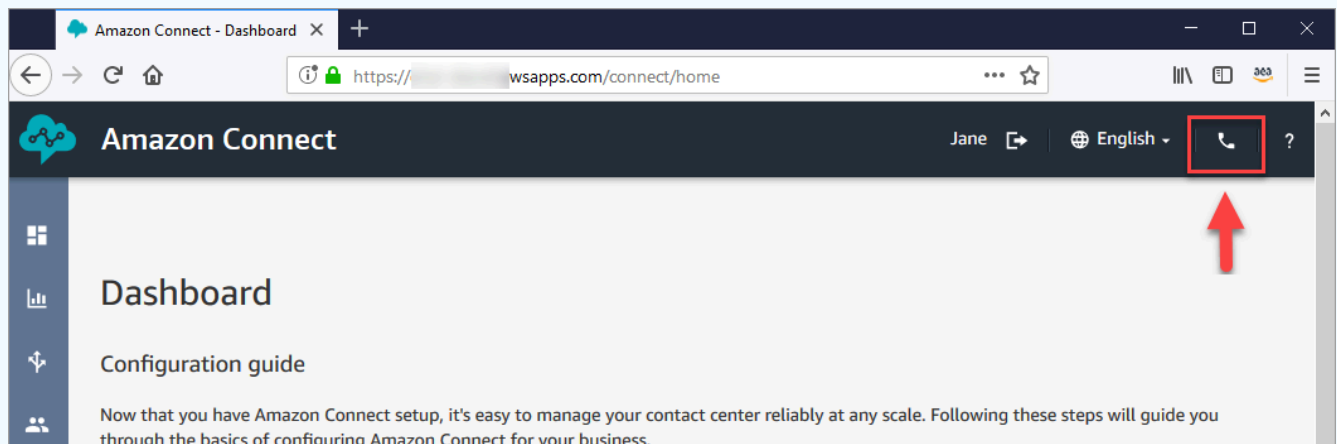


13. Pilih Tutup kontak. Ini membebaskan agen untuk mengambil kontak masuk lainnya.

Dilakukan dengan baik! Anda telah menangani kontak suara pertama Anda!

Tip

Sebagai administrator, Anda dapat meluncurkan CCP dari mana saja di konsol Amazon Connect dengan memilih ikon telepon di bagian atas halaman.



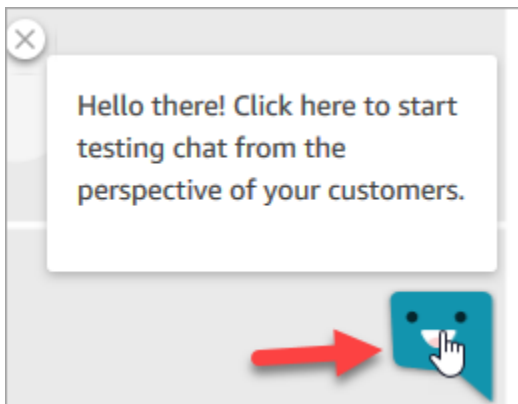
Langkah selanjutnya

Pergi [Langkah 2: Gunakan PKT untuk menangani kontak obrolan](#) ke pengalaman bagaimana menangani kontak obrolan.

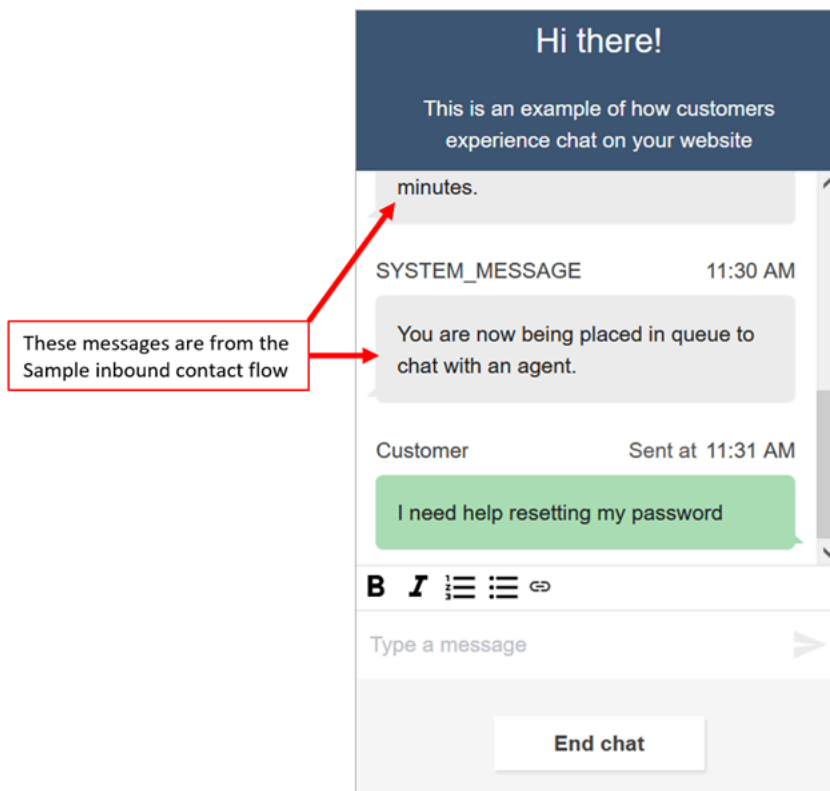
Langkah 2: Gunakan PKT untuk menangani kontak obrolan

Pada Langkah 1, Anda menggunakan Contact Control Panel (CCP) untuk mengelola kontak suara. Pada langkah ini, Anda mengalami cara menggunakan PKT untuk mengelola kontak obrolan.

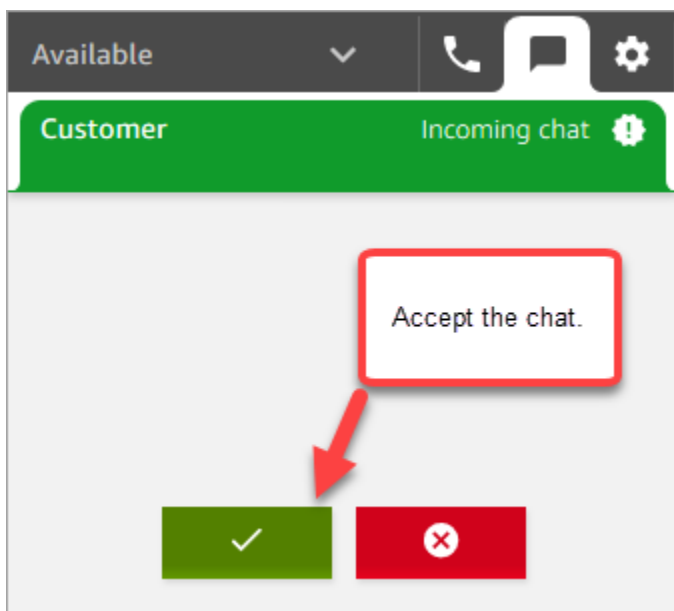
1. Prosedur ini mengasumsikan Anda telah selesai [Langkah 1: Menangani kontak suara](#). Jika belum, silakan lakukan sekarang.
2. Pada halaman Uji obrolan, pilih gelembung obrolan untuk memulai obrolan.



3. Alur masuk Sampel secara otomatis mentransfer antrian ke Anda. Namun, Anda dapat mengetik pesan sebagai pelanggan dan agen menerimanya. Misalnya, saya perlu bantuan mengatur ulang kata sandi saya.



4. Di PKT, terima obrolan yang masuk.



5. Gunakan PKT untuk mengirim pesan obrolan ke pelanggan.
6. Setelah selesai mengobrol, pilih Akhiri obrolan. Kemudian di PKC, pilih Tutup kontak.

Selamat! Anda telah mengalami bagaimana rasanya mengobrol menggunakan Amazon Connect.

Selanjutnya, coba Tutorial 3 untuk menyiapkan Help Desk TI. Ini menunjukkan kepada Anda cara mengatur perutean, membuat alur, dan kemudian menguji pengalaman suara dan obrolan khusus. Kunjungi [Tutorial 3: Buat meja bantuan TI](#).

Tutorial 3: Buat meja bantuan TI

Tutorial ini menunjukkan cara membuat Help Desk TI. Ini menunjukkan cara membuat bot Amazon Lex yang mencari tahu mengapa pelanggan menelepon. Anda selanjutnya membuat alur untuk menggunakan input pelanggan untuk merutekan mereka ke antrian yang tepat.

Prasyarat

Tutorial ini adalah bagian dari seri. Jika Anda melakukan Tutorial 1, Anda siap untuk pergi. Jika tidak, inilah yang Anda butuhkan:

- Akun AWS
- Instans Amazon Connect yang dikonfigurasi
- Akun administratif Amazon Connect
- Nomor telepon yang diklaim

Daftar Isi

- [Langkah 1: Buat bot Amazon Lex](#)
- [Langkah 2: Tambahkan izin ke bot Amazon Lex](#)
- [Langkah 3: Mengatur perutean](#)
- [Langkah 4: Buat alur](#)
- [Langkah 5: Tetapkan alur kontak ke nomor telepon](#)
- [Langkah 6: Uji pengalaman suara dan obrolan khusus](#)

Langkah 1: Buat bot Amazon Lex

Bot menyediakan cara yang efisien untuk menurunkan tugas berulang dari agen Anda. Tutorial ini menunjukkan cara menggunakan bot untuk mencari tahu mengapa pelanggan memanggil Help Desk TI. Kemudian, kami menggunakan respons pelanggan untuk mengarahkan mereka ke antrian yang benar.

Dalam tutorial sebelumnya, Anda menggunakan konsol Amazon Connect. Dalam tutorial ini untuk mengatur bot, Anda menggunakan konsol Amazon Lex.

Langkah ini memiliki lima bagian untuk itu.

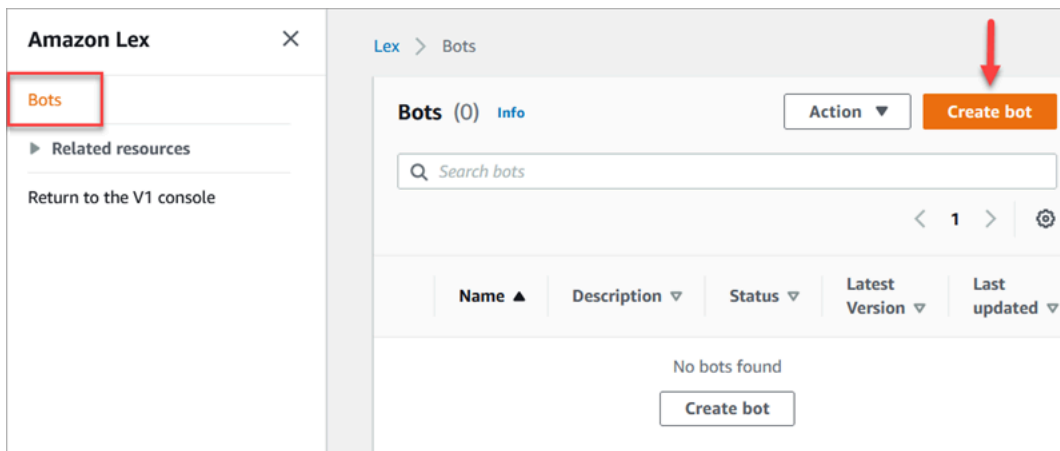
Daftar Isi

- [Bagian 1: Buat bot Amazon Lex](#)
- [Bagian 2: Tambahkan maksud ke bot Amazon Lex Anda](#)
- [Bagian 3: Bangun dan uji bot Amazon Lex](#)

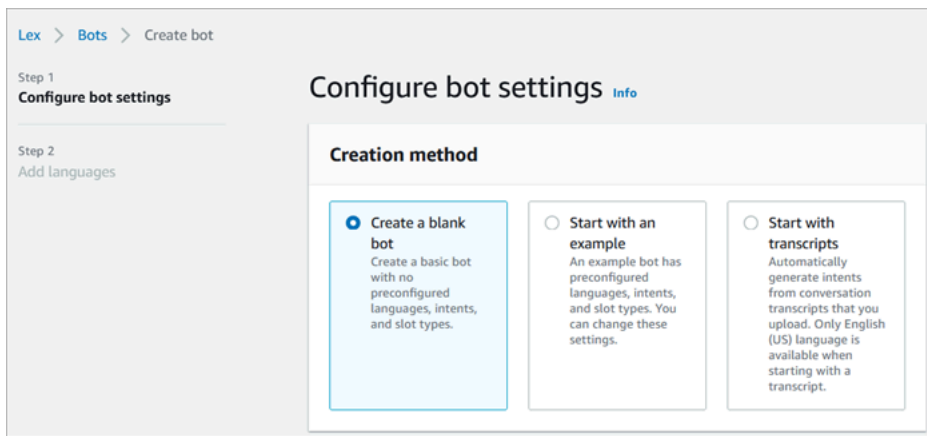
Bagian 1: Buat bot Amazon Lex

Langkah ini mengasumsikan ini adalah pertama kalinya Anda membuka konsol Amazon Lex. Jika Anda pernah membuat bot Amazon Lex sebelumnya, langkah Anda sedikit berbeda dari yang ada di bagian ini.

1. Pilih tautan berikut untuk membuka konsol Amazon Lex, atau masukkan URL di browser web Anda: <https://console.aws.amazon.com/lex/>.
2. Jika ini adalah pertama kalinya Anda membuat bot Amazon Lex, pilih Memulai. Jika tidak, Anda sudah berada di dasbor Amazon Lex.



3. Pilih Buat bot kosong.



4. Masukkan informasi berikut:

- Nama bot — Untuk tutorial ini, beri nama bot HelpDesk.

Bot configuration

Bot name

Maximum 100 characters. Valid characters: A-Z, a-z, 0-9, -, _

Description - optional
This description appears on bot list page. It can help you identify the purpose of your bot.

Maximum 200 characters.

- Izin IAM: Pilih Buat peran dengan izin Amazon Lex dasar.

IAM permissions [Info](#)

IAM permissions are used to access other services on your behalf.

Runtime role
Choose a role that defines permissions for your bot. To create a custom role, use the IAM console.

Create a role with basic Amazon Lex permissions.

Use an existing role.

i Creating a role takes a few minutes. Don't delete the role or edit the trust or permissions policies in this role until we've finished creating it.

New role
Amazon Lex creates a runtime role with permission to upload to Amazon CloudWatch Logs.

- COPPA — Pilih apakah bot tunduk pada [Undang-Undang Perlindungan Privasi Online Anak-anak](#).
 - Batas waktu sesi idle — Pilih berapa lama bot harus menunggu untuk mendapatkan input dari penelepon sebelum mengakhiri sesi.
5. Pilih Berikutnya.
 6. Pada halaman Tambahkan bahasa ke bot, pilih bahasa dan suara untuk bot Anda untuk digunakan saat berbicara dengan penelepon. Suara default untuk Amazon Connect adalah Joanna.

Add language to bot Info

▼ **Language: English (US)**

Select language
English (US) ▼

Description - *optional*

Maximum 200 characters.

Voice interaction
The text-to-speech voice that your bot uses to interact with users.
Joanna ▼

Voice sample
Hello, my name is Joanna. Let me know how I can:

Intent classification confidence score threshold
0.40
Min: 0.00, max: 1.00.

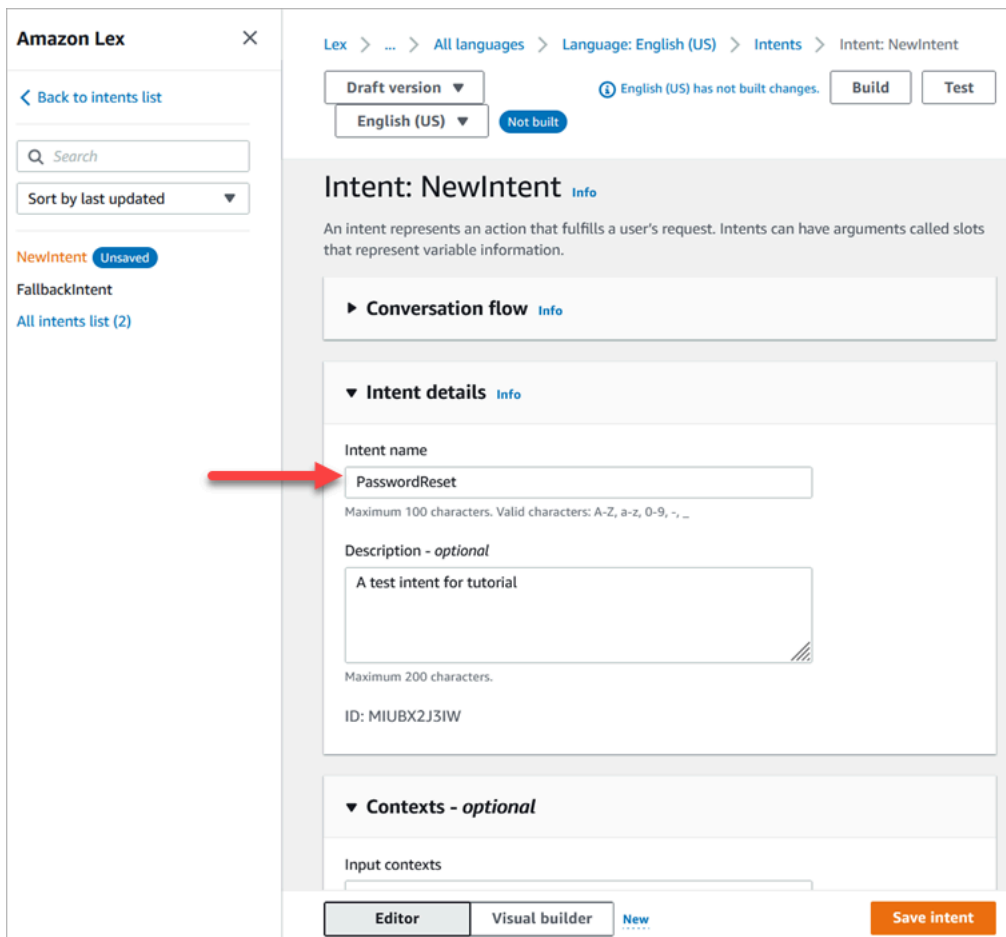
7. Pilih Selesai.

Kunjungi [Bagian 2: Tambahkan maksud ke bot Amazon Lex Anda](#).

Bagian 2: Tambahkan maksud ke bot Amazon Lex Anda

Maksud adalah tindakan yang ingin dilakukan pengguna. Di bagian ini, tambahkan dua maksud ke bot. Setiap intent mewakili alasan pengguna memanggil Help Desk: pengaturan ulang kata sandi dan masalah jaringan.

1. Di konsol Amazon Lex, di bagian Detail maksud, masukkan PasswordReset sebagai nama maksud Anda.



The screenshot displays the Amazon Lex console interface for configuring an intent. The breadcrumb navigation at the top reads: Lex > ... > All languages > Language: English (US) > Intents > Intent: NewIntent. The interface includes a 'Draft version' dropdown, a language selector set to 'English (US)' with a 'Not built' status, and 'Build' and 'Test' buttons. A notification states 'English (US) has not built changes.' The main content area is titled 'Intent: NewIntent' and includes an 'Info' icon. Below the title is a brief explanation: 'An intent represents an action that fulfills a user's request. Intents can have arguments called slots that represent variable information.' The 'Conversation flow' section is collapsed. The 'Intent details' section is expanded, showing the 'Intent name' field with the value 'PasswordReset'. A red arrow points to this field. Below the name field is a note: 'Maximum 100 characters. Valid characters: A-Z, a-z, 0-9, -, _'. The 'Description - optional' field contains the text 'A test intent for tutorial' and has a note: 'Maximum 200 characters.' The 'ID' is listed as 'MIUBX2J3IW'. The 'Contexts - optional' section is also expanded, showing an 'Input contexts' field. At the bottom, there are buttons for 'Editor', 'Visual builder', and 'Save intent'.

2. Gulir ke bagian Sample ujaran.

Sample utterances (2) [Info](#)

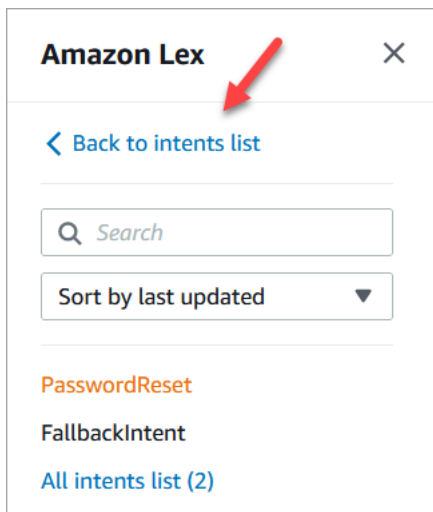
Representative phrases that you expect a user to speak or type to invoke this intent. Amazon Lex extrapolates based on the sample utterances to interpret any user input that may vary from the samples. The priority order of the sample utterances is not used to determine intent classification output.

I forgot my password

reset my password

Maximum 250 characters.

3. Ketik Saya lupa kata sandi saya, lalu pilih Tambahkan ucapan. Kemudian tambahkan setel ulang kata sandi saya dan pilih Tambahkan ucapan lagi.
4. Pilih Simpan maksud.
5. Di menu navigasi kiri, pilih Semua daftar maksud.
6. Di menu navigasi kiri, pilih Kembali ke daftar maksud.



7. Pilih Tambah maksud, Tambahkan maksud kosong, dan tetapkan nama. NetworkIssue Gulir ke bawah halaman dan tambahkan contoh ucapan berikut:

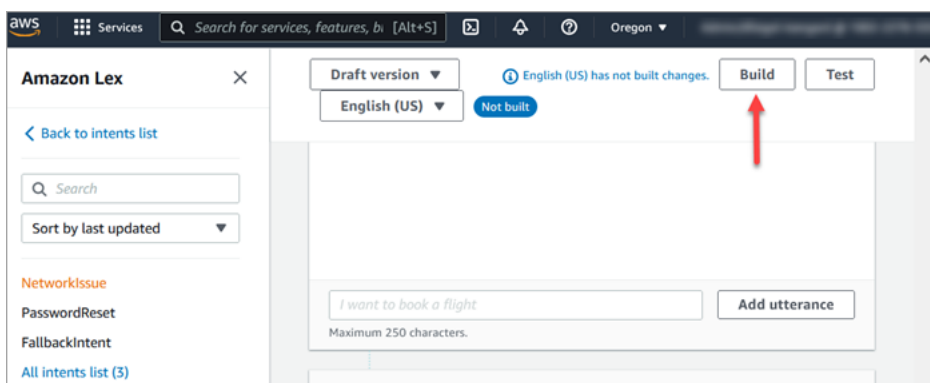
- Saya tidak bisa mengakses internet
- Email saya sedang down

Setelah selesai, pergilah ke [Bagian 3: Bangun dan uji bot Amazon Lex](#).

Bagian 3: Bangun dan uji bot Amazon Lex

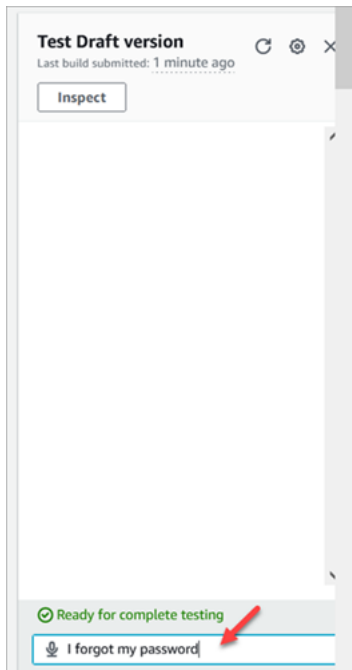
Bangun dan uji bot Anda untuk memastikan bahwa itu berfungsi sebagaimana dimaksud sebelum Anda mempublikasikannya.

1. Di konsol Amazon Lex, pilih Build. Membangun mungkin memakan waktu satu atau dua menit.

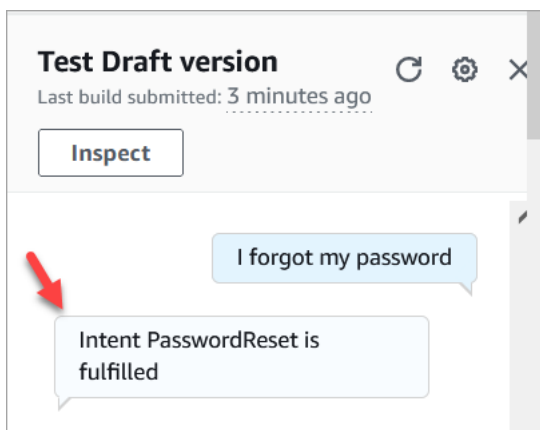


2. Setelah selesai membangun, pilih Test.

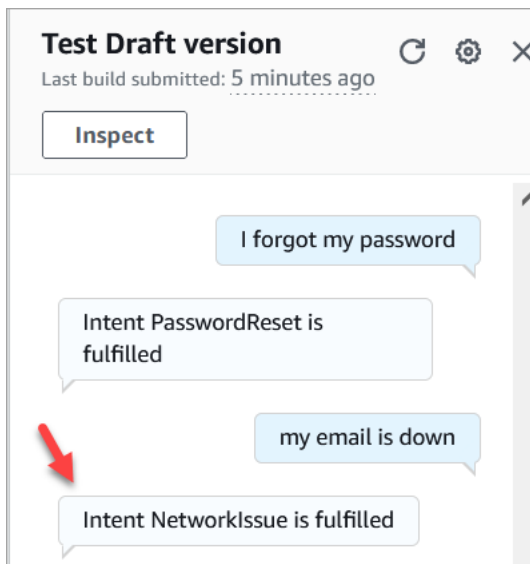
3. Uji PasswordResetmaksudnya. Di panel versi Test Draft, ketik Saya lupa kata sandi saya, dan tekan Enter.



4. Verifikasi terlihat seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



5. Untuk mengonfirmasi bahwa NetworkIssuemaksudnya berfungsi, ketik email saya sedang down. Verifikasi terlihat seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

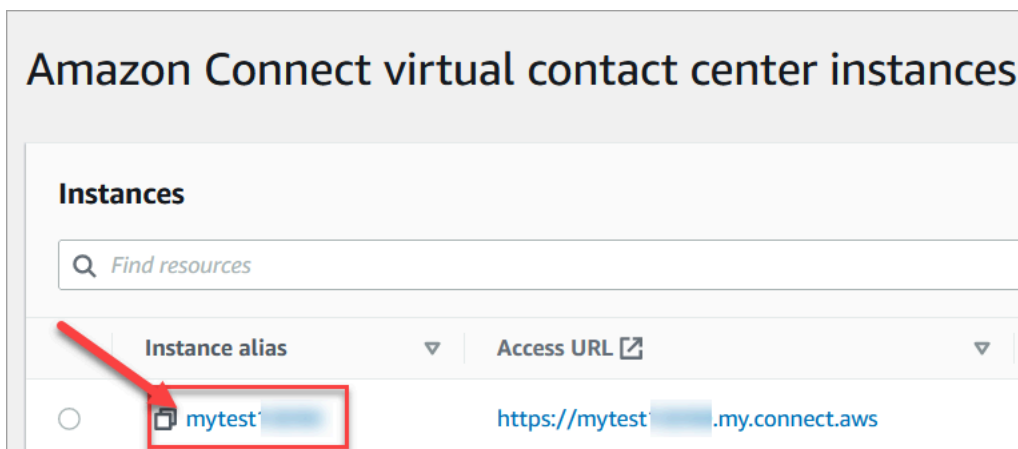


Kunjungi [Langkah 2: Tambahkan izin ke bot Amazon Lex](#).

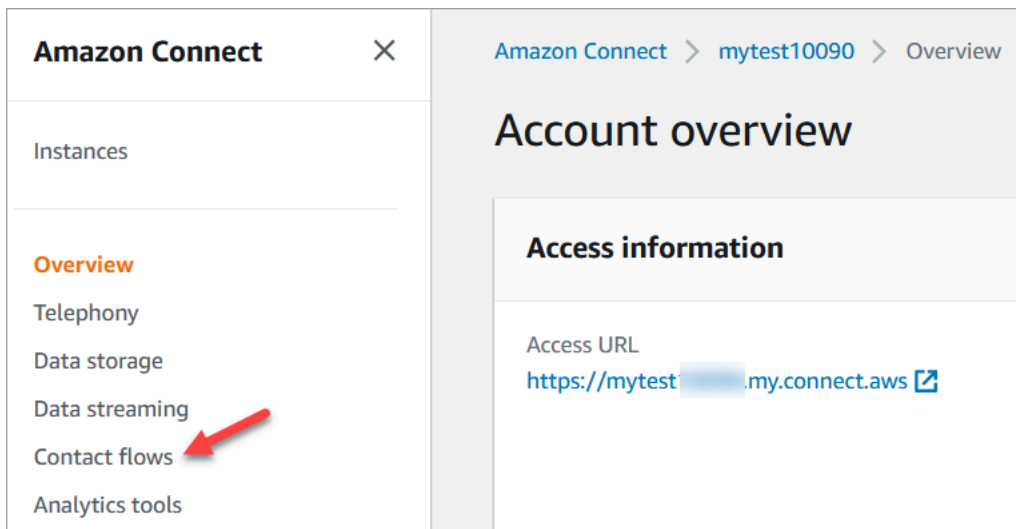
Langkah 2: Tambahkan izin ke bot Amazon Lex

Untuk menggunakan bot di alur Anda, tambahkan ke instans Amazon Connect Anda.

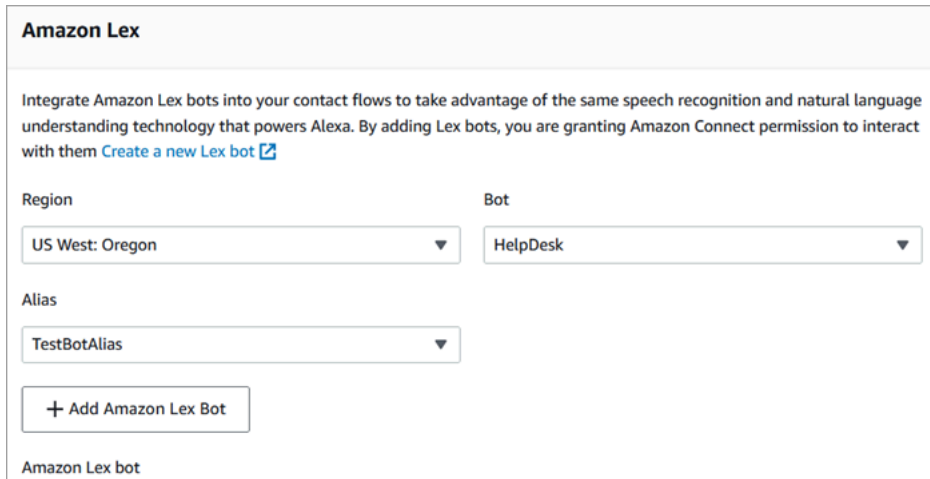
1. Buka [konsol Amazon Connect \(https://console.aws.amazon.com/connect/\)](https://console.aws.amazon.com/connect/).
2. Pilih nama instance yang Anda buat.



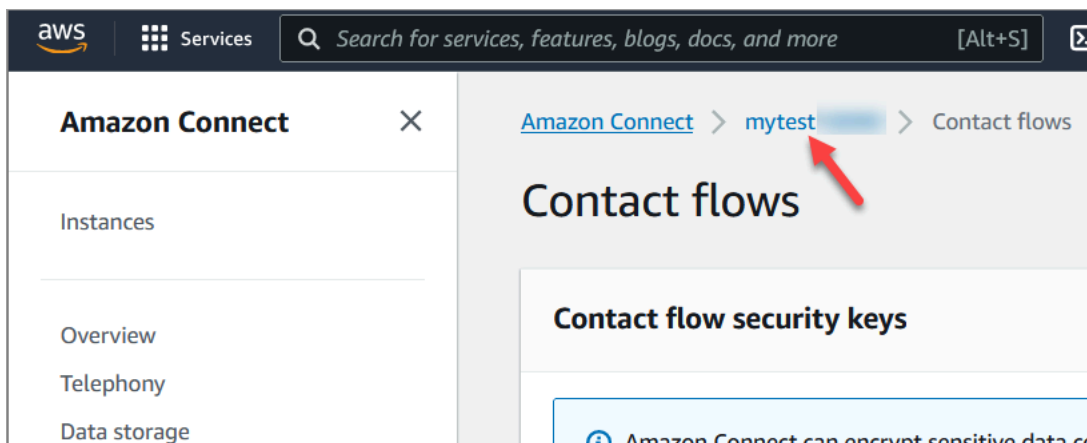
3. Jangan masuk di halaman nama (metode masuk ini hanya untuk akses darurat). Sebaliknya, pilih Flows.



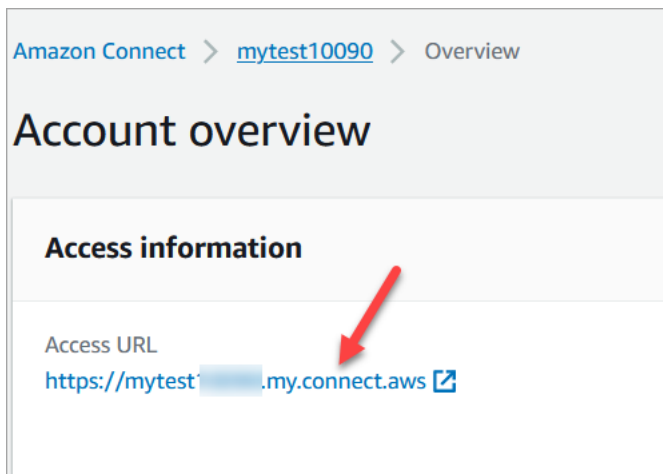
- Di bawah Amazon Lex, gunakan panah tarik-turun untuk memilih HelpDesk. Di bawah Alias, pilih TestBotAlias, lalu pilih + Add Lex Bot, lalu pilih Add Amazon Lex Bot.



- Setelah selesai, pilih Amazon Connect untuk menavigasi kembali ke halaman instans.



- Pilih URL akses instans Anda.

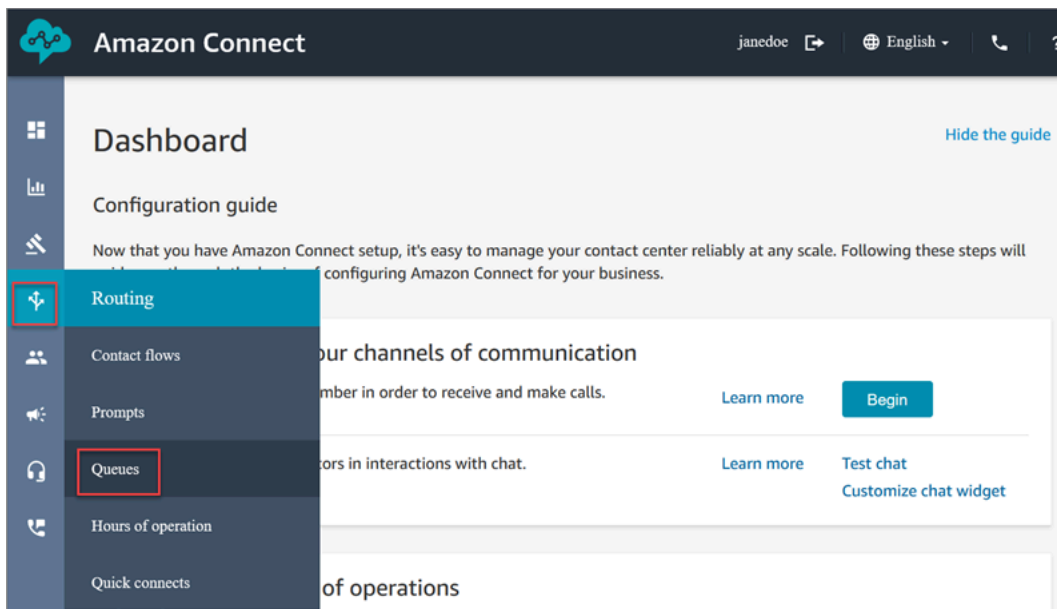


URL Access membawa Anda kembali ke dasbor Amazon Connect.

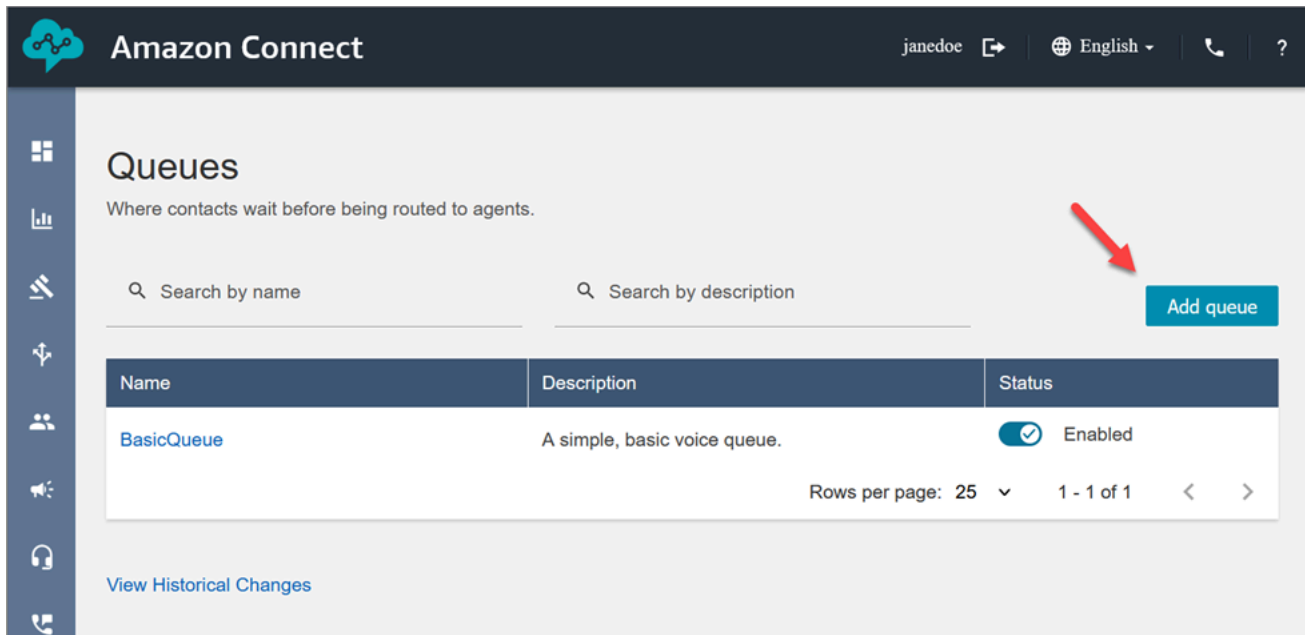
Langkah 3: Mengatur perutean

Pada langkah ini, Anda mulai di konsol Amazon Connect untuk instans Anda. Langkah ini menunjukkan cara mengatur antrian Anda, membuat profil perutean, dan kemudian menetapkan akun pengguna Anda ke profil.

1. Pada menu navigasi, buka Routing, Antrian.



2. Pilih Tambahkan antrian.



3. Lengkapi halaman Add queue, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut, untuk menambahkan antrian bernama PasswordReset Setelah selesai, pilih Simpan.

Queues > Add queue

Add queue

Queue Details

Name	Description
PasswordReset	Help customers reset their password

Required 13 / 127

Hours of operation

Set the hours of operation and timezone for a queue. [Learn more.](#)

Search hours of operation	X	▼
Basic Hours		

Required

Gambar berikut menunjukkan bagian Pengaturan pada halaman Tambahkan antrian. Tambahkan nama ID penelepon default Anda dan nomor ID penelepon keluar.

Settings

Outbound caller configuration

Set the default caller ID name that will display to customers. [Learn more](#).

Default caller ID name Outbound caller ID number Outbound whisper flow

12 / 255

Untuk keperluan tutorial ini, biarkan yang berikut kosong: Aliran bisikan keluar, Koneksi cepat, dan Kontak maksimum dalam antrian.

- Tambahkan antrian bernama NetworkIssue. Lengkapi halaman Add queue seperti yang Anda lakukan untuk PasswordResetantrian.

Setelah selesai, Anda akan memiliki tiga antrian.

Queues

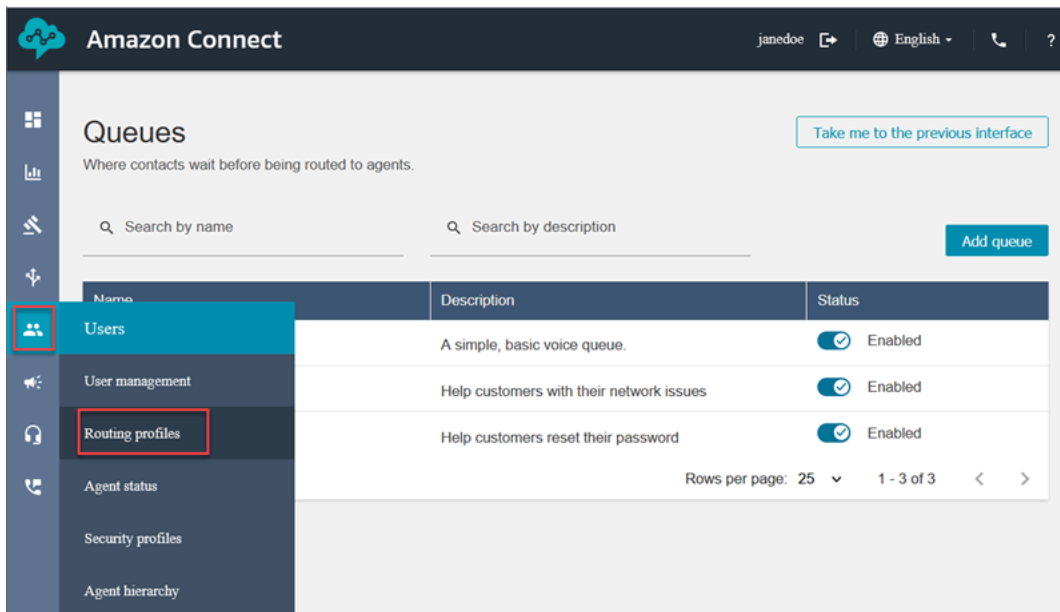
Where contacts wait before being routed to agents.

Name	Description	Status
BasicQueue	A simple, basic voice queue.	<input checked="" type="checkbox"/> Enabled
NetworkIssue	Help customers with their network issues	<input checked="" type="checkbox"/> Enabled
PasswordReset	Help customers reset their password	<input checked="" type="checkbox"/> Enabled

Rows per page: 25 1 - 3 of 3 < >

[View Historical Changes](#)

- Pada menu navigasi, buka Users, Routing Profiles.



Amazon Connect

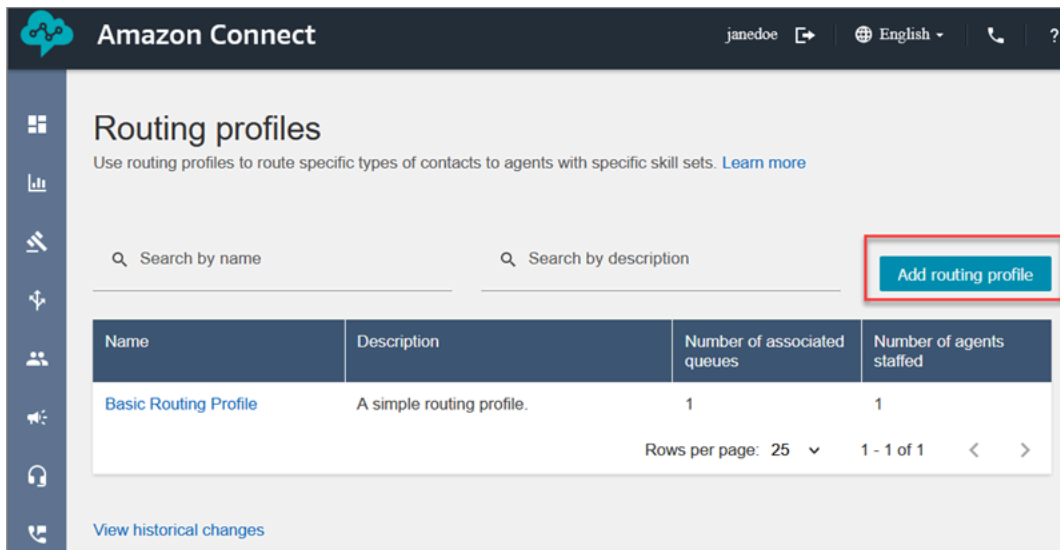
Where contacts wait before being routed to agents.

Search by name Search by description Add queue

Name	Description	Status
Users	A simple, basic voice queue.	Enabled
User management	Help customers with their network issues	Enabled
Routing profiles	Help customers reset their password	Enabled

Rows per page: 25 1 - 3 of 3

6. Pilih Tambahkan profil perutean.



Amazon Connect

Use routing profiles to route specific types of contacts to agents with specific skill sets. [Learn more](#)

Search by name Search by description Add routing profile

Name	Description	Number of associated queues	Number of agents staffed
Basic Routing Profile	A simple routing profile.	1	1

Rows per page: 25 1 - 1 of 1

[View historical changes](#)

7. Tetapkan nama ke profil baru (misalnya, Uji profil perutean). Masukkan deskripsi, pilih Suara, Obrolan, dan atur obrolan Maksimum ke 1.

Routing profile details

Name Test routing profile Required 20 / 127	Description Help customers with their IT issues Required
--	---

Settings

Set channels and concurrency
Specifies which channels that agents use in the CCP. Even if all channels are selected, agents have a time for inbound contacts. [Learn more](#)

Select a channel (Required)

Voice
 Chat

Maximum chats per agent (Maximum of 10)
1
Required

8. Di bagian Antrian, gunakan panah tarik-turun untuk mencari antrian yang baru saja Anda buat. Pilih NetworkIssue, pilih Suara dan Obrolan. Pilih Tambahkan Antrian.

Queues

Toggle these settings on and off to manage all queues that have been added to this profile - more information on copy. [Learn more](#) Delete Queue Add Queue

<input type="checkbox"/>	Name	Channels	Priority	Delay (seconds)	Delete
<input type="checkbox"/>	NetworkIssue	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	Priority	Delay (seconds)	

9. Tambahkan PasswordResetantrian. Pilih Suara dan Obrolan, lalu pilih Simpan.

10. Di bawah Antrian keluar default, gunakan panah tarik-turun untuk memilih. BasicQueue

Queues

Toggle these settings on and off to manage all queues that have been added to this profile - more information on copy. [Learn more](#) Delete Queue Add Queue

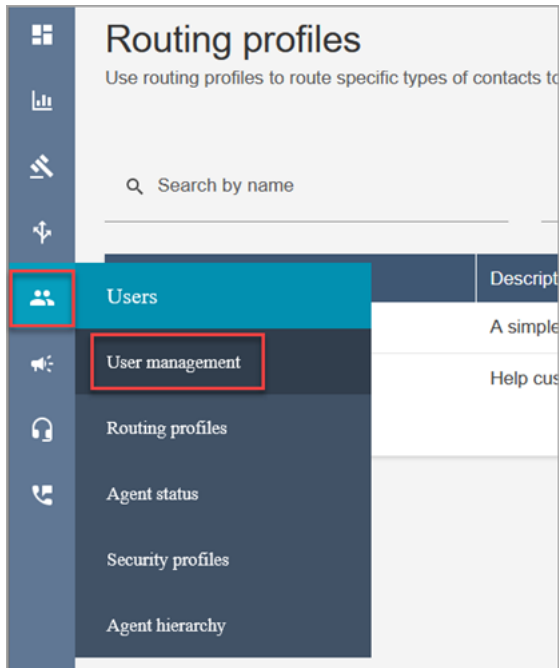
<input type="checkbox"/>	Name	Channels	Priority	Delay (seconds)	Delete
<input type="checkbox"/>	BasicQueue	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Task	1	0	
<input type="checkbox"/>	NetworkIssue	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1	0	
<input type="checkbox"/>	PasswordReset	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1	0	

Default outbound queue
Choose a queue to be associated with outbound calls placed by the agents.

Search for outbound queues
BasicQueue

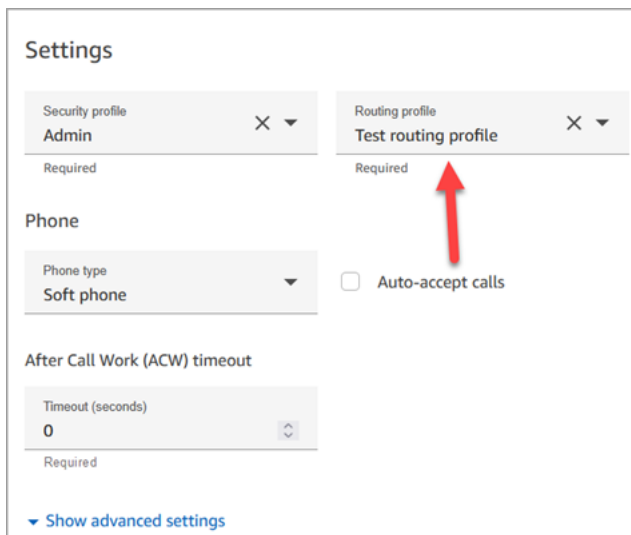
11. Setelah selesai, gulir ke bagian atas halaman, dan pilih Simpan untuk menyimpan profil.

12. Pada menu navigasi, buka Pengguna, Manajemen pengguna.



13. Pada halaman Manajemen pengguna, pilih nama login Anda.

14. Pada halaman Edit, di bagian Pengaturan, di menu tarik-turun profil perutean, pilih profil perutean yang Anda buat, misalnya, Uji profil perutean. Pilih Simpan.



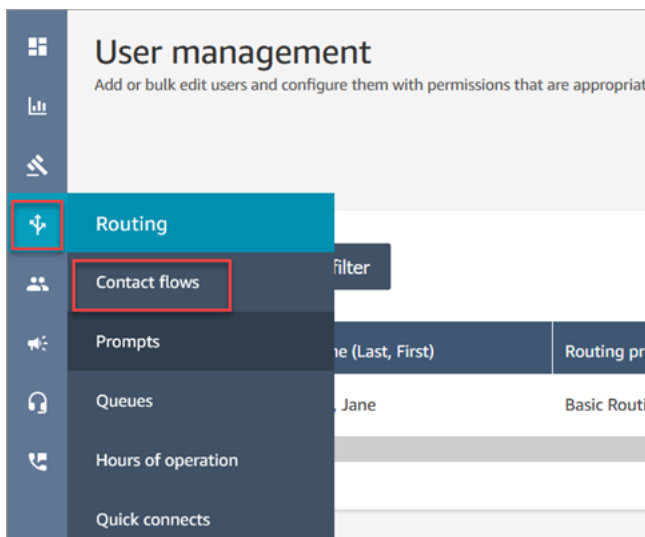
Routing sudah diatur dan siap untuk digunakan.

Langkah 4: Buat alur

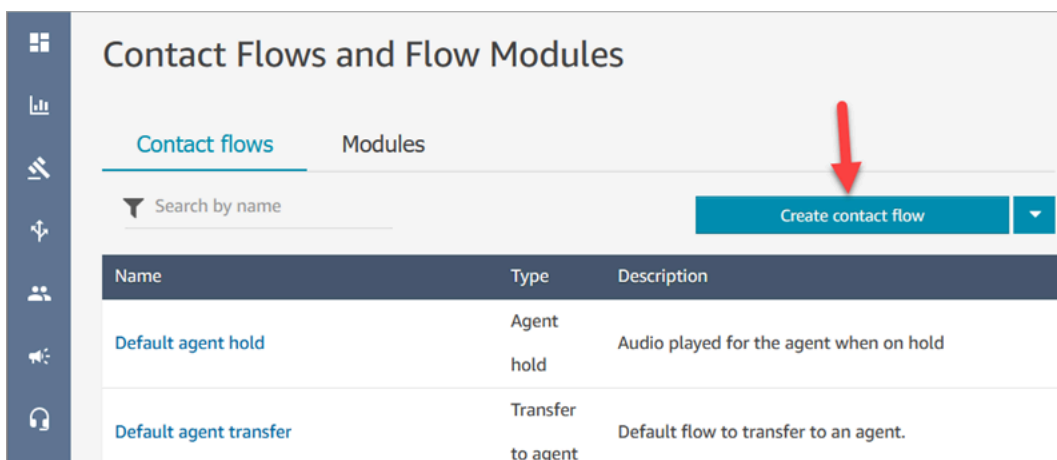
Meskipun Amazon Connect dilengkapi dengan serangkaian [aliran bawaan](#), Anda dapat membuat alur sendiri untuk menentukan bagaimana pelanggan mengalami pusat kontak Anda. Arus berisi petunjuk yang didengar atau dilihat pelanggan, dan mereka mentransfernya ke antrian atau agen yang tepat, antara lain.

Pada langkah ini, buat alur yang khusus untuk pengalaman Meja Bantuan TI yang Anda buat.

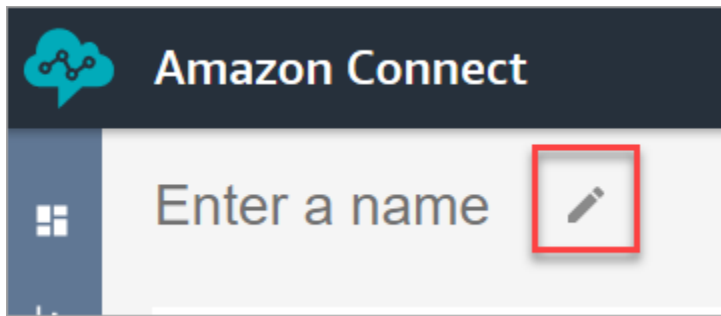
1. Pada menu navigasi Amazon Connect, buka Routing, Flows.



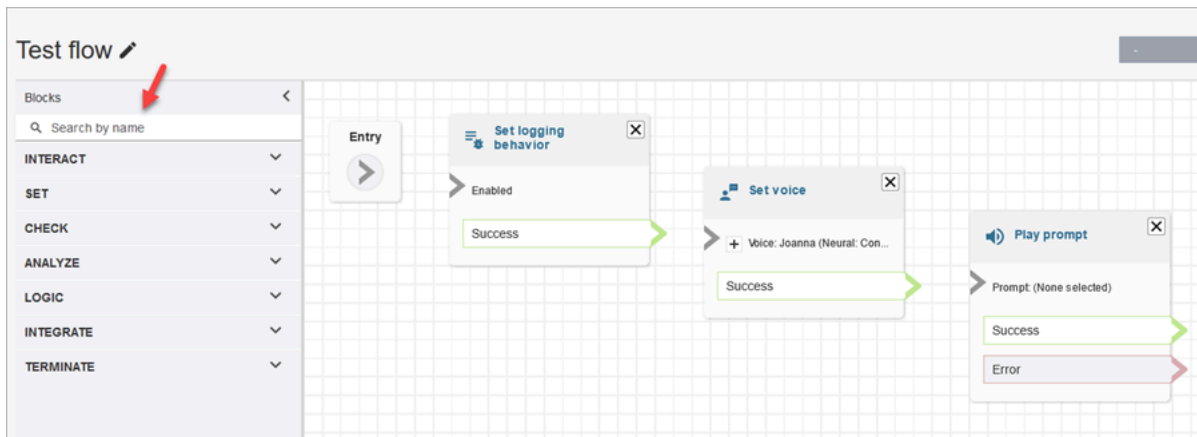
2. Pilih Buat alur.



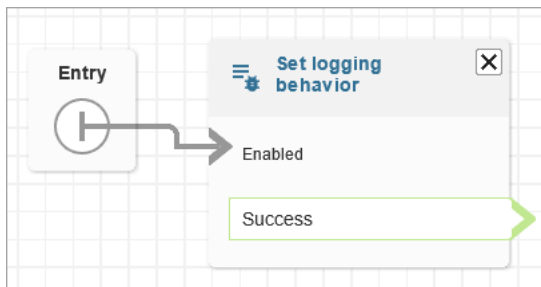
3. Desainer aliran terbuka. Masukkan nama untuk aliran, seperti aliran Uji.



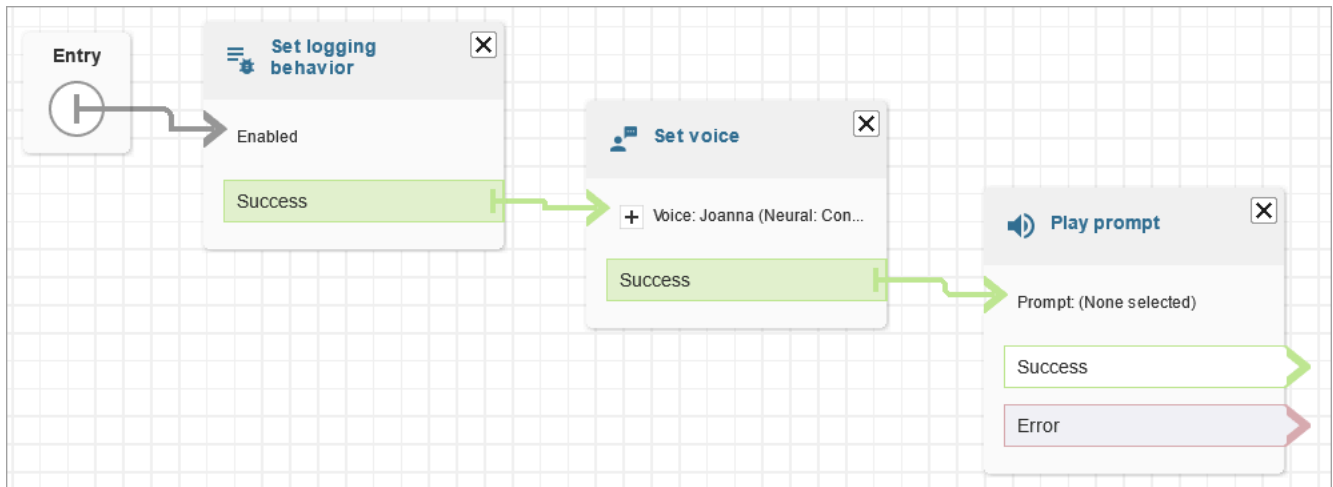
4. Gunakan kotak pencarian untuk mencari blok berikut, dan seret mereka ke grid: [Mengatur perilaku logging](#), [Atur suara](#), dan [Mainkan prompt](#).



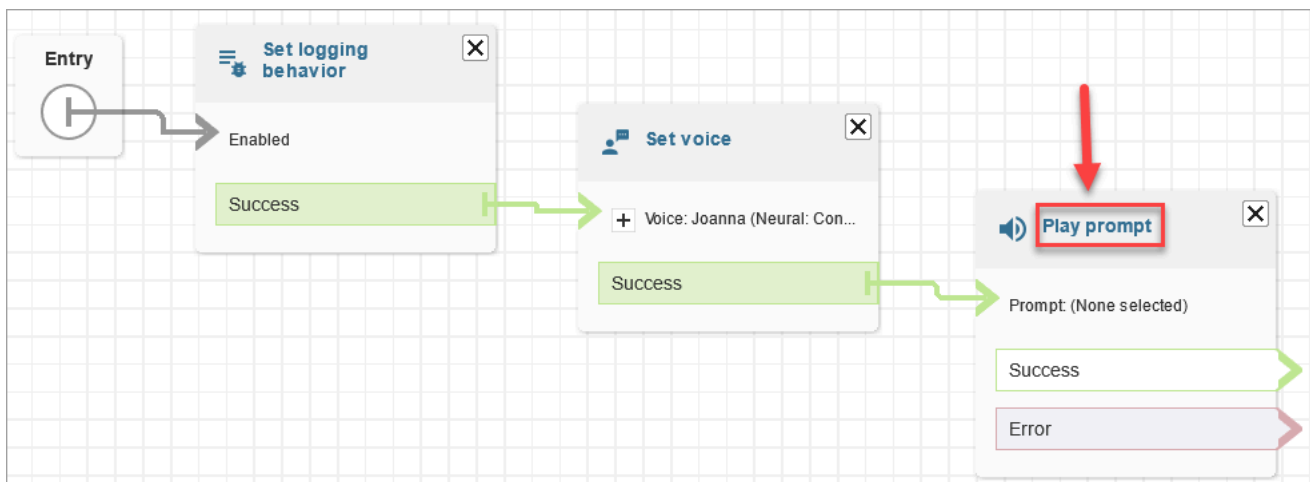
5. Gunakan mouse Anda untuk menyeret panah dari blok Entri ke blok Atur perilaku logging.



6. Connect blok yang tersisa, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



7. Pilih judul prompt Play untuk membuka halaman propertinya.



8. Konfigurasi blok prompt Play, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut, lalu pilih Simpan. Pilih T ext-to-speech atau teks obrolan, pilih Setel secara manual, masukkan Selamat Datang di meja Bantuan TI.

Play prompt ✕

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

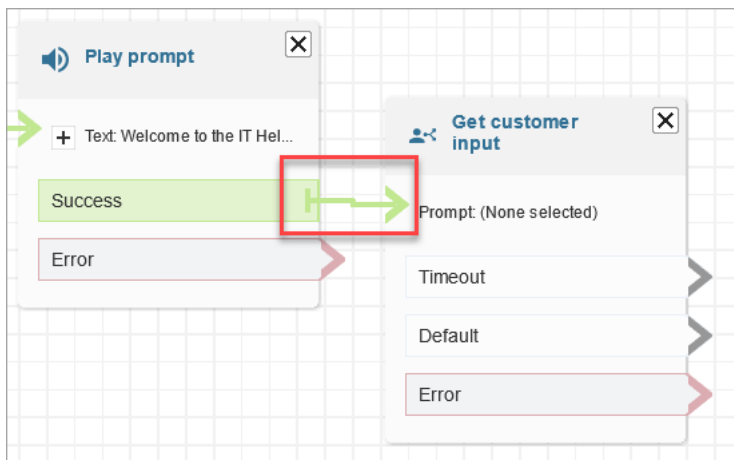
Set manually

Enter text to be spoken
Welcome to the IT Help desk.

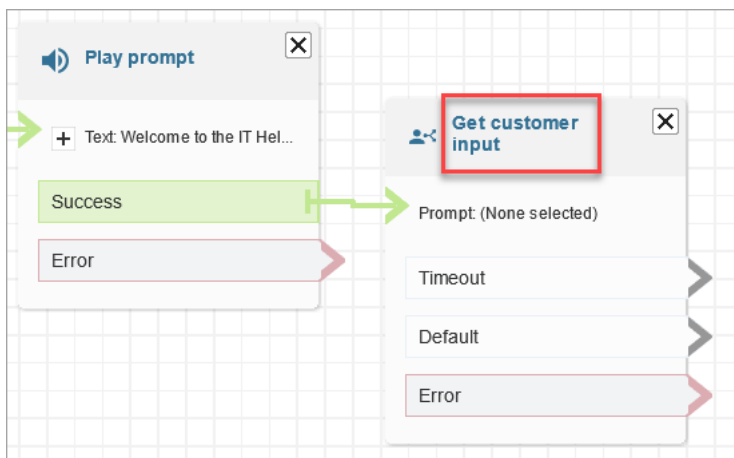
Set dynamically

Interpret as
Text ▾

9. Tambahkan [Dapatkan masukan pelanggan](#) blok dan sambungkan ke blok prompt Play.



10. Pilih judul [Dapatkan masukan pelanggan](#) blok untuk membuka halaman properti.



11. Konfigurasi blok masukan Dapatkan pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Pilih **T** ext-to-speech atau teks obrolan, Atur secara manual, dan masukkan **Bagaimana** saya bisa membantu di kotak teks. Setel kotak Interpret as dropdown ke **Text**.

Get customer input ×

Delivers an audio or chat message to solicit customer input. Based on response, the contact flow branches. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)
 Specify an audio file from an S3 bucket
 Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken
How can I help?

Set dynamically

Interpret as
Text ▼

Gambar berikut menunjukkan tab Amazon Lex. Pilih nama bot Amazon Lex Anda dari daftar dropdown. Untuk Alias masukkan \$LATEST.

DTMF **Amazon Lex**

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Lex bot

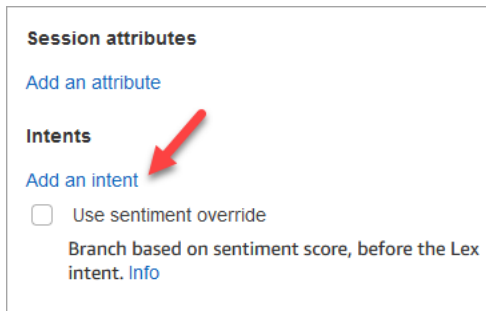
Name →

HelpDesk () × ▼

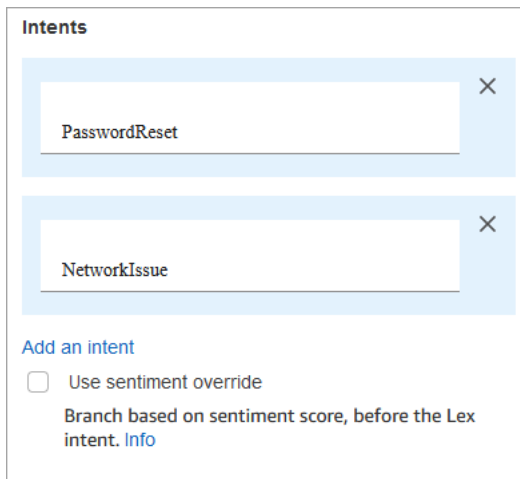
Alias →

\$LATEST

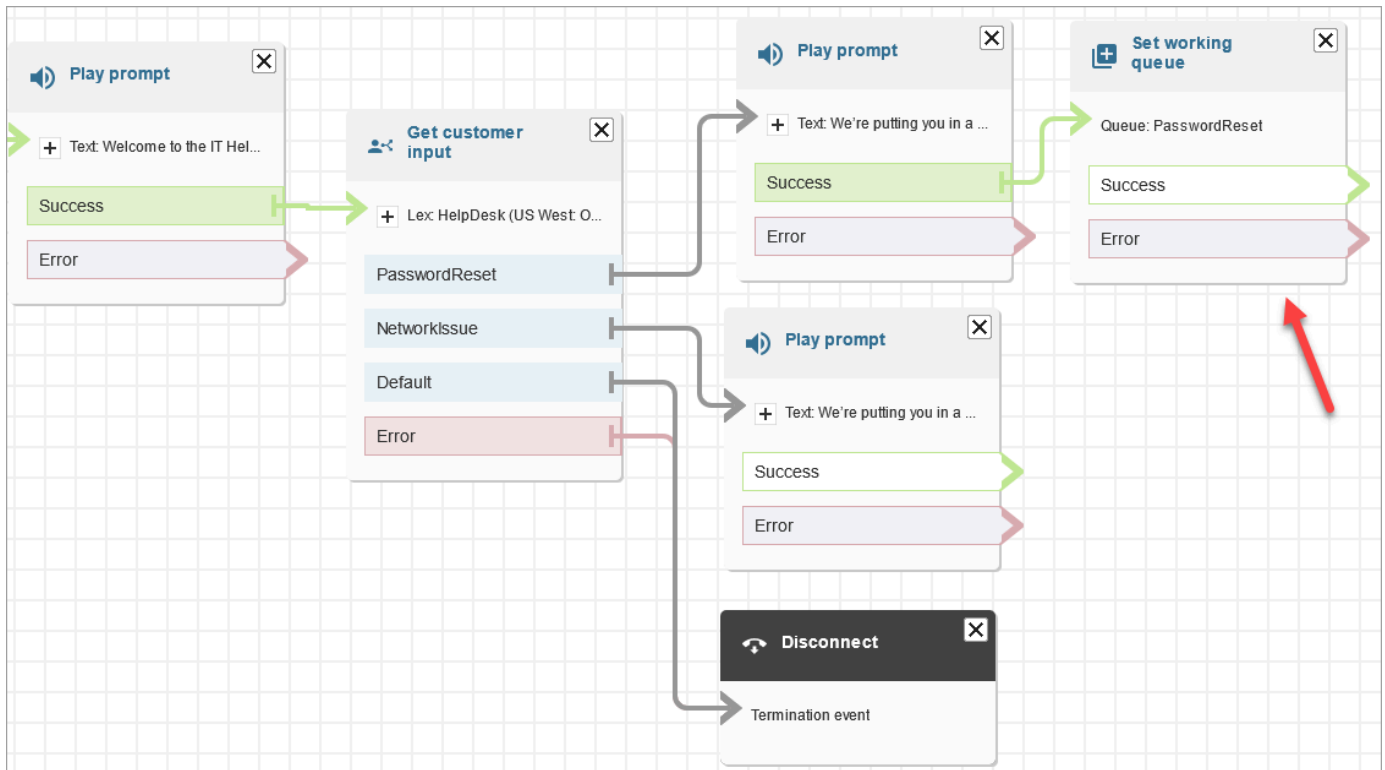
12. Saat masih berada di blok Dapatkan masukan pelanggan, pilih **Tambahkan** maksud.



13. Masukkan nama maksud yang Anda buat di bot Amazon Lex, seperti PasswordReset dan NetworkIssue. Mereka peka huruf besar/kecil!



14. Pilih Simpan.
15. Tambahkan blok prompt Play dan hubungkan ke PasswordResetcabang.
16. Pilih judul prompt Play untuk membuka halaman propertinya. Konfigurasi blok prompt Play dengan pesan Kami menempatkan Anda dalam antrian untuk membantu Anda mengatur ulang kata sandi. Pilih Simpan.
17. Tambahkan blok prompt Play kedua dan hubungkan ke NetworkIssuecabang.
18. Pilih judul prompt Play untuk membuka halaman propertinya. Konfigurasi blok prompt Play dengan pesan Kami menempatkan Anda dalam antrian untuk membantu Anda dengan masalah jaringan Anda. Pilih Simpan.
19. Tambahkan [Putuskan sambungan/tutup telepon](#) blok ke grid. Hubungkan cabang Default dan Error ke sana.
20. Tambahkan [Atur antrian kerja](#) blok ke grid. Hubungkan blok prompt Play untuk PasswordReset.



21. Pilih Setel judul antrian kerja untuk membuka halaman propertinya. Konfigurasi blok antrian kerja Set dengan menggunakan panah drop-down untuk memilih antrian. PasswordReset Pilih Simpan

Set working queue ✕

Specify the queue that the contact will be transferred to.

Select a queue to perform actions on, such as transferring a contact to it or retrieving metrics about it. [Info](#)

By queue

Set manually

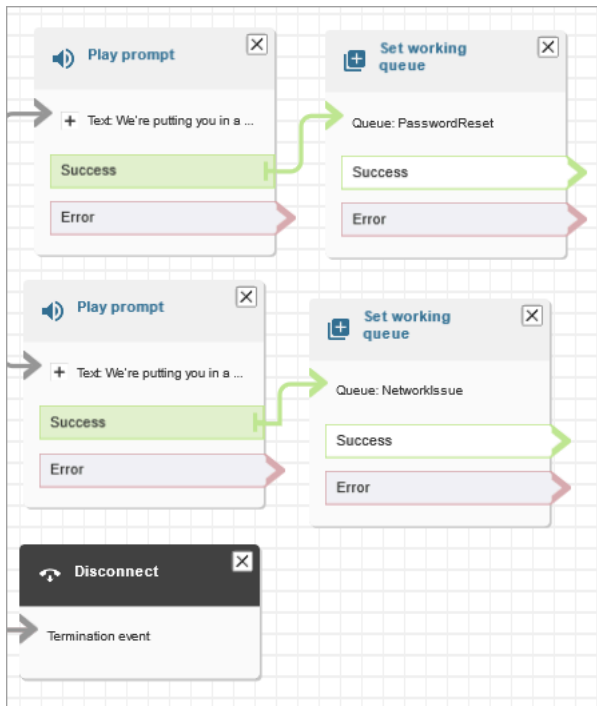
Search for queue

PasswordReset

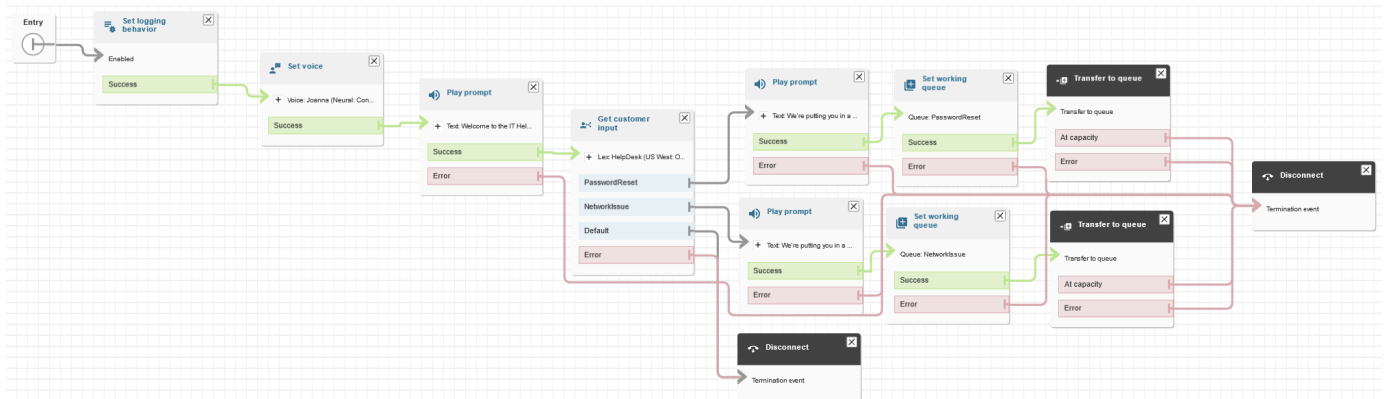
Set dynamically

By agent

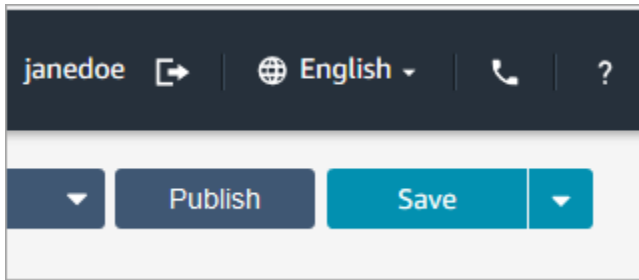
22. Tambahkan blok antrian kerja Set untuk NetworkIssue, dan konfigurasi dengan NetworkIssue antrian.



23. Seret dua Transfer ke blok antrian (dari grup Terminate/Transfer) ke grid.
24. Hubungkan setiap blok antrian kerja Set ke blok Transfer ke antrian.
25. Seret blok pemutus/gantung lain ke grid. Hubungkan semua cabang Error dan At capacity yang tersisa ke sana.
26. Aliran selesai terlihat mirip dengan gambar berikut.

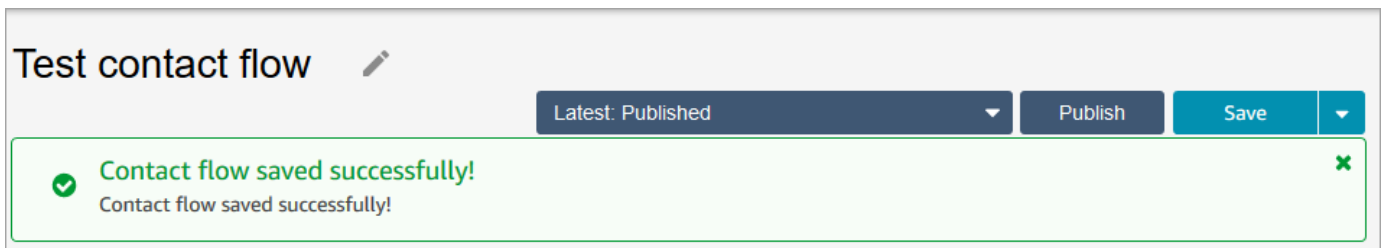


27. Pilih Simpan, lalu pilih Publikasikan.

**i** Tip

Setiap blok yang tidak terhubung atau dikonfigurasi dengan benar menghasilkan kesalahan. Jika ini terjadi, periksa kembali apakah semua cabang terhubung.

28. Ketika aliran diterbitkan, ini menampilkan pesan yang berhasil disimpan.



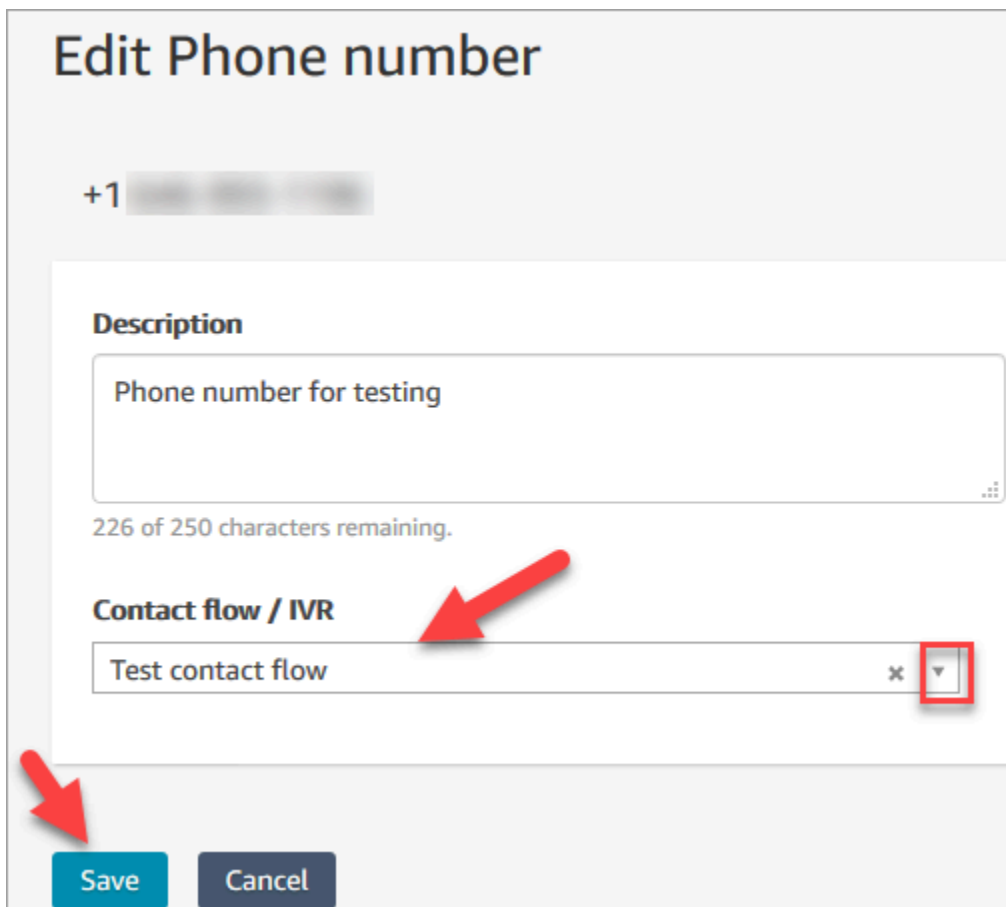
Jika aliran tidak menyimpan, periksa kembali apakah semua cabang terhubung ke blok. Itulah alasan paling umum aliran tidak dipublikasikan.

Langkah 5: Tetapkan alur kontak ke nomor telepon

1. Pada menu navigasi, buka Saluran, Nomor Telepon.
2. Pada halaman Kelola Nomor Telepon, pilih nomor telepon Anda.



- Gunakan kotak drop-down untuk memilih alur yang baru saja Anda buat, lalu pilih Simpan.

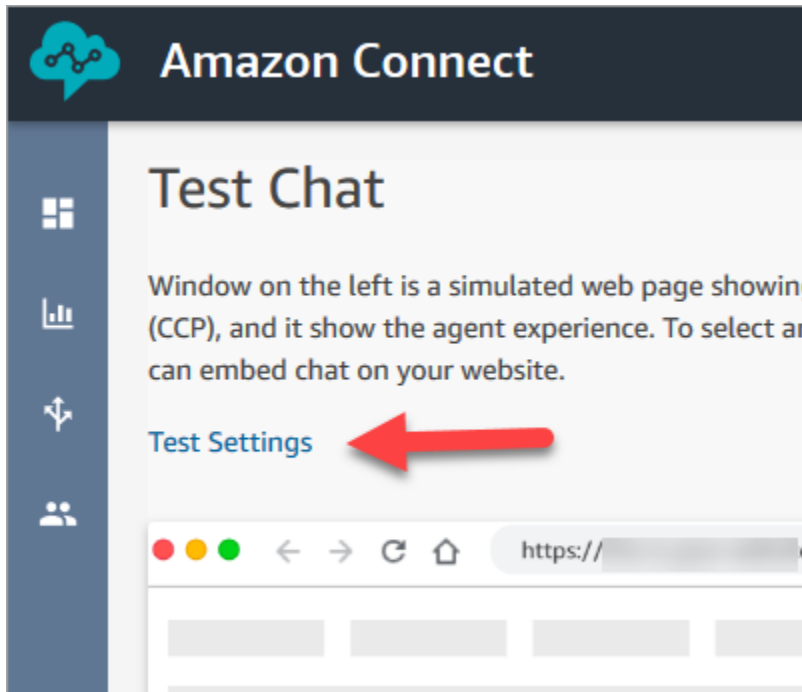


Semuanya sudah diatur! Sekarang Anda siap untuk menguji Meja Bantuan TI Anda. Lanjutkan ke [Langkah 6: Uji pengalaman suara dan obrolan khusus.](#)

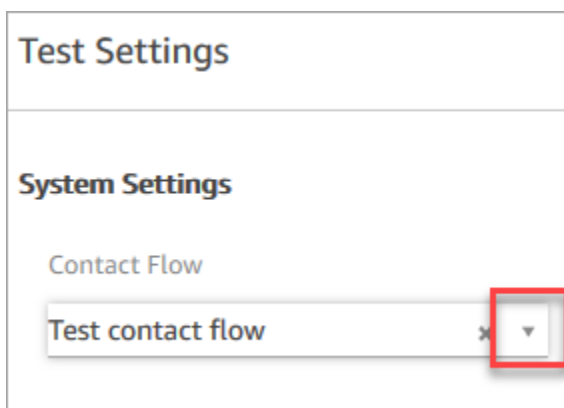
Langkah 6: Uji pengalaman suara dan obrolan khusus

Anda siap untuk mencoba bot Amazon Lex, routing, dan flow. Langkah pertama adalah memberi tahu Amazon Connect aliran mana yang ingin Anda uji.

1. Pada menu navigasi, buka Dasbor dan pilih Uji obrolan.
2. Pilih Pengaturan Uji.

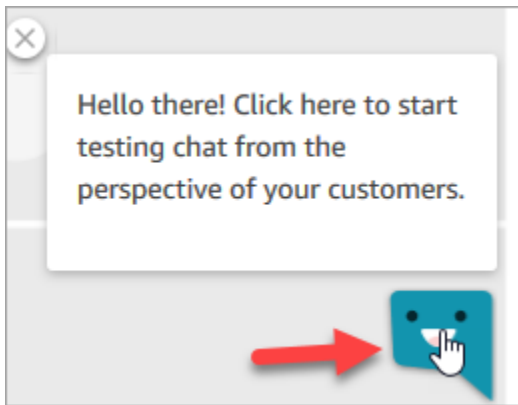


3. Gunakan kotak drop-down untuk memilih alur yang Anda buat, misalnya, Alur uji. Pilih Apply (Terapkan).

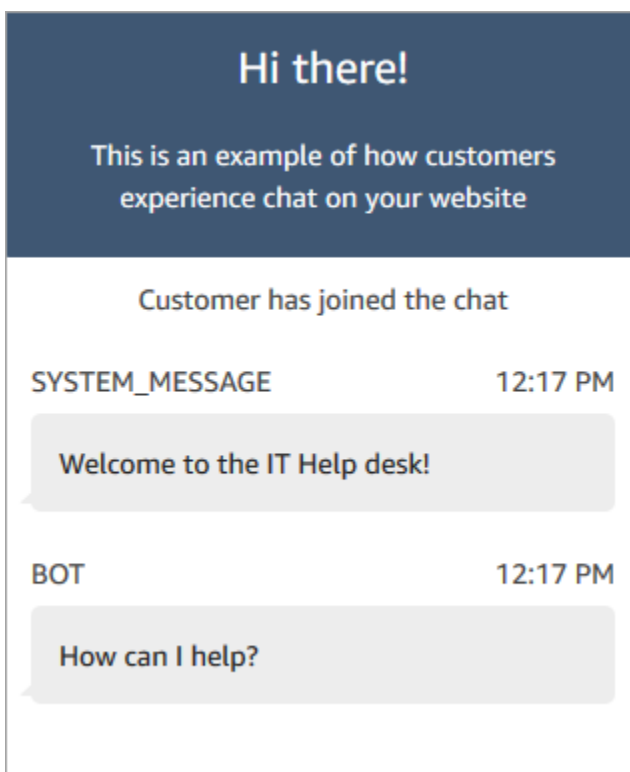


Uji pengalaman obrolan khusus

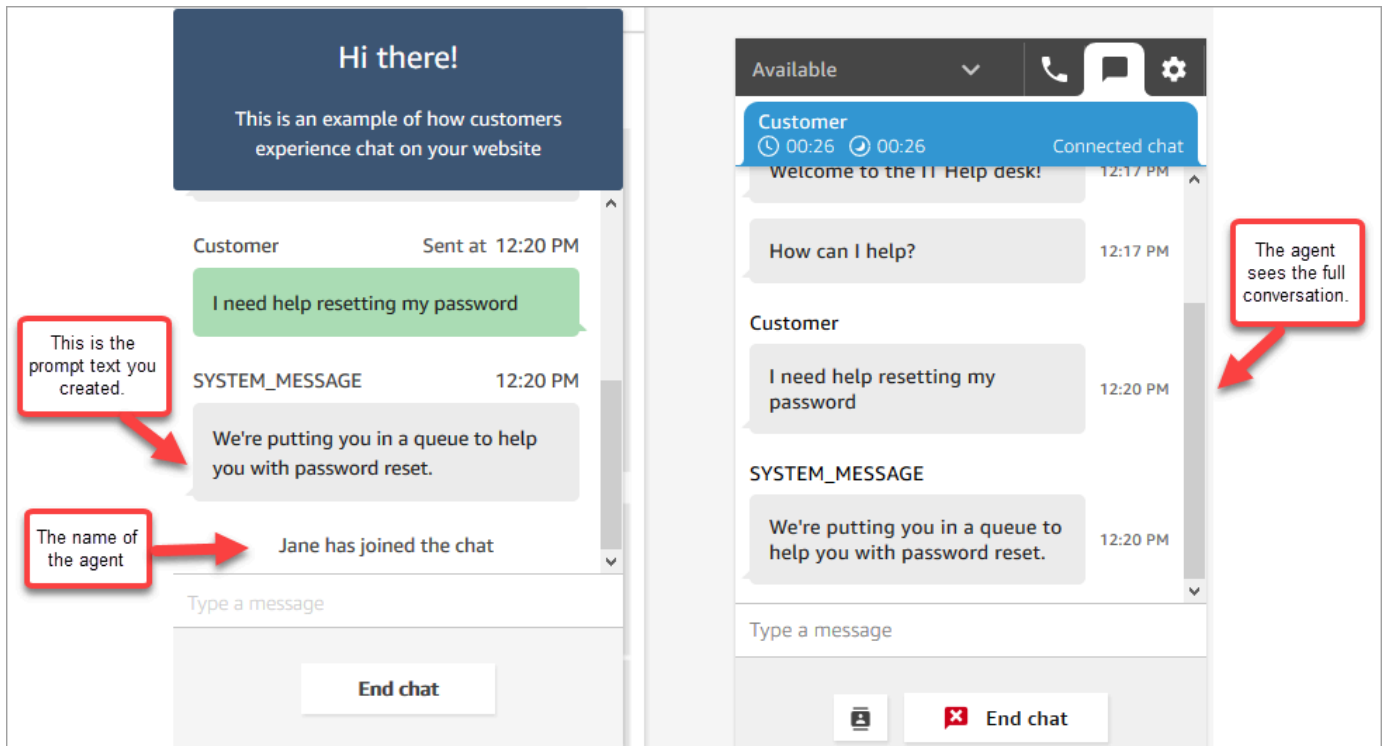
1. Jika perlu, pilih gelembung obrolan untuk memulai obrolan.



2. Amazon Connect secara otomatis mendeteksi kontak dan menjalankan alur yang Anda buat. Ini menampilkan pesan dari aliran.



3. Masukkan bahwa Anda memerlukan bantuan mengatur ulang kata sandi. Kemudian terima obrolan yang masuk. Gambar berikut menunjukkan kepada Anda seperti apa antarmuka obrolan dan agen saat Anda mencobanya.



4. Di panel pelanggan di sebelah kanan, pilih Akhiri obrolan untuk menutup jendela obrolan.
5. Dalam tes CCP, pilih Tutup kontak untuk mengakhiri After Contact Work (ACW).

Uji pengalaman suara khusus

1. Jika jendela obrolan uji masih terbuka, pilih Akhiri obrolan untuk menutupnya. Kemudian Anda dapat mencoba pengalaman suara.
2. Hubungi nomor telepon Anda.
3. Ketika diminta, katakanlah saya mengalami kesulitan mengakses internet. Anda harus mendengar pesan bahwa Anda sedang ditransfer ke NetworkIssue antrian.

i Tip

Setelah ditransfer, Anda akan mendengar pesan ini:

Terima kasih telah menelepon. Panggilan Anda sangat penting bagi kami dan akan dijawab sesuai urutan yang diterima.

Pesan ini dihasilkan oleh [alur default](#) bernama [Antrian pelanggan default](#).

4. Beralih ke tes CCP dan terima panggilan masuk.

5. Setelah Anda menerima panggilan, tetapi sebelum Anda terhubung ke pelanggan, Anda akan mendengar bisikan masuk yang menyatakan antrian kontak tersebut, misalnya, NetworkIssue Ini membantu Anda mengetahui apa yang dipanggil pelanggan.

Bisikan masuk dihasilkan oleh [aliran default](#) bernama [Agen bisikan default](#)

6. Setelah selesai, akhiri panggilan.
7. Di PKC, pilih Hapus kontak untuk mengakhiri After Contact Work (ACW).

Selamat! Anda membuat dan menguji Meja Bantuan TI omnichannel yang memanfaatkan Amazon Lex dan menawarkan obrolan dan suara kepada pelanggan.

Tip

Jika Anda tidak ingin menyimpan nomor telepon yang Anda klaim untuk pengujian, Anda dapat melepaskannya kembali ke inventaris. Untuk instruksi, lihat [Lepaskan nomor telepon dari Amazon Connect kembali ke inventaris](#).

Pastikan kualitas panggilan: Rancang pusat kontak Anda untuk latensi rendah


Note

Mulai Juli 2023, kami telah menyederhanakan persyaratan untuk mengklaim nomor telepon yang berlokasi di negara-negara di luar AWS Wilayah tempat instans Amazon Connect Anda berada. Prosesnya telah disederhanakan untuk menghilangkan kebutuhan akan persetujuan keikutsertaan. Sebaliknya kami memberikan panduan desain praktik terbaik. Ini memudahkan Anda untuk menggunakan instans Amazon Connect yang dibuat di Wilayah AS-Timur, misalnya, dan kemudian meminta nomor di Jepang. Atau, jika instans Anda dibuat di Asia Pasifik (Singapura), Anda tidak perlu menghubungi AWS Support untuk mengklaim nomor telepon yang berbasis di Wilayah Eropa atau AS.

Kami terus memperluas dukungan Amazon Connect sehingga Anda dapat mengklaim nomor telepon di negara yang Anda butuhkan, di mana pun Anda membutuhkannya.

Jika Anda mengonfigurasi instans Amazon Connect untuk mendukung nomor telepon di luar AWS Wilayah asal negara Anda, kami merekomendasikan praktik terbaik berikut.

1. Jangkar nomor telepon atau agen Anda di AWS Wilayah yang sama di mana mereka berada secara geografis. Misalnya, jika agen Anda berada di Wilayah AS, instans Amazon Connect Anda juga harus dibuat di AWS Wilayah di AS. Atau, jika nomor telepon Anda berada di negara UE, instans Amazon Connect Anda juga harus dibuat di AWS Wilayah UE.
 - a. Jika nomor telepon dan agen Anda berada di AWS Wilayah yang berbeda dari tempat instans Amazon Connect Anda dibuat, latensi panggilan diperpanjang di atas 500 ms untuk latensi jaringan (WebRTC RTT). Latensi ini dapat mengakibatkan masalah kualitas panggilan.
2. Hitung latensi Anda sebelum menyiapkan pusat kontak Amazon Connect dalam produksi. Lakukan langkah-langkah berikut pada lingkungan pengujian:
 - a. Gunakan [Amazon Connect Endpoint Test Utility](#) untuk memeriksa latensi.
 - b. Hitung latensi untuk merutekan telepon dari negara ke AWS Wilayah menggunakan alat eksternal berbasis internet, seperti [WonderNetwork](#)
 - c. Untuk panggilan dengan kualitas panggilan terbaik, kami merekomendasikan konfigurasi dengan latensi kurang dari 500 ms. end-to-end
 - d. Anda dapat menentukan bahwa kualitas panggilan dapat diterima hingga 900 ms latensi untuk latensi jaringan dan telepon. (900ms adalah jumlah latensi jaringan 500ms dan latensi operator 400ms.) Namun, jika Anda mencatat masalah kualitas panggilan yang mungkin disebabkan oleh latensi, dan penyebab potensial lainnya dikesampingkan (misalnya, kehilangan paket atau jitter tidak terdeteksi), kami sarankan untuk mengonfigurasi instans atau telepon Amazon Connect Anda untuk latensi yang lebih rendah. Misalnya, buat instans Amazon Connect Anda di Wilayah yang sama dengan telepon atau agen Anda.

 Important

Ketika latensi panggilan lebih besar dari 900 ms untuk latensi jaringan dan telepon, itu menyebabkan penundaan yang signifikan antara agen dan pelanggan.

3. Periksa apakah latensi cocok dengan desain Anda.

Setelah Anda mengklaim nomor Anda dapat langsung meneleponnya untuk mendengar seperti apa pengalaman itu bagi pelanggan Anda. Amazon Connect menggunakan [alur default](#) untuk memberi daya pada pengalaman awal Anda.

Untuk menguji alur yang disesuaikan, [tetapkan nomor telepon](#) untuk itu dan kemudian panggil nomor itu.

Panduan arsitektur untuk Amazon Connect

Topik ini memberikan panduan dan praktik terbaik untuk merancang dan membangun sistem yang andal, aman, efisien, dan hemat biaya untuk beban kerja pusat kontak Amazon Connect Anda. Menggunakan panduan ini dapat membantu Anda membangun beban kerja yang stabil dan efisien, memungkinkan Anda untuk fokus pada inovasi, mengurangi biaya, dan meningkatkan pengalaman pelanggan Anda.

Konten ini ditujukan untuk kepala petugas teknologi (CTO), arsitek, pengembang, dan anggota tim operasi.

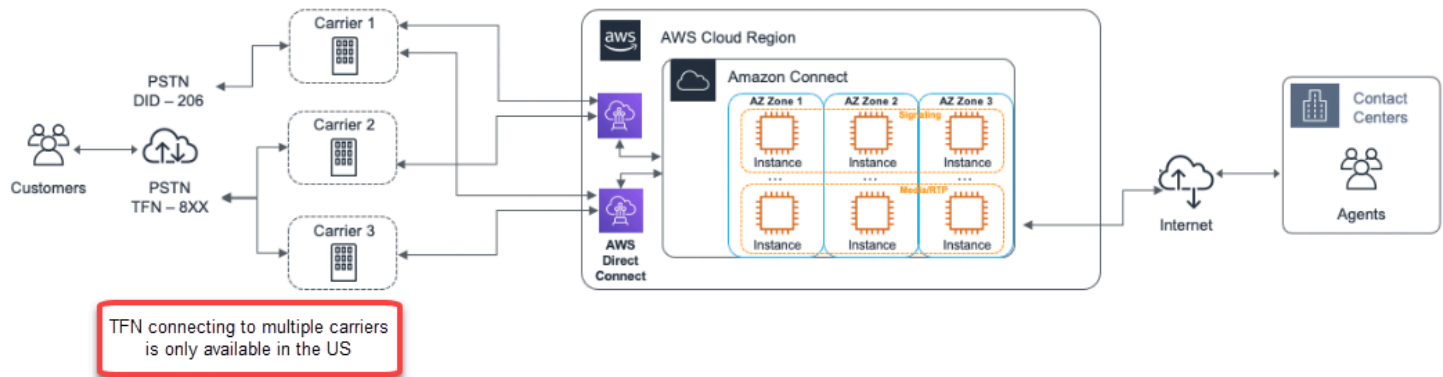
Daftar Isi

- [Lapisan beban kerja Amazon Connect](#)
- [Skenario dan pendekatan penerapan](#)
- [Keunggulan Operasional](#)
- [Keamanan: Prinsip-prinsip desain untuk mengembangkan pusat kontak yang aman](#)
- [Keandalan](#)
- [Efisiensi kinerja](#)
- [Optimasi biaya](#)

Lapisan beban kerja Amazon Connect

Anda dapat memisahkan beban kerja Amazon Connect ke dalam lapisan berikut: telephony, Amazon Connect Interface/API, Flows/IVR, stasiun kerja agen, serta metrik dan pelaporan.

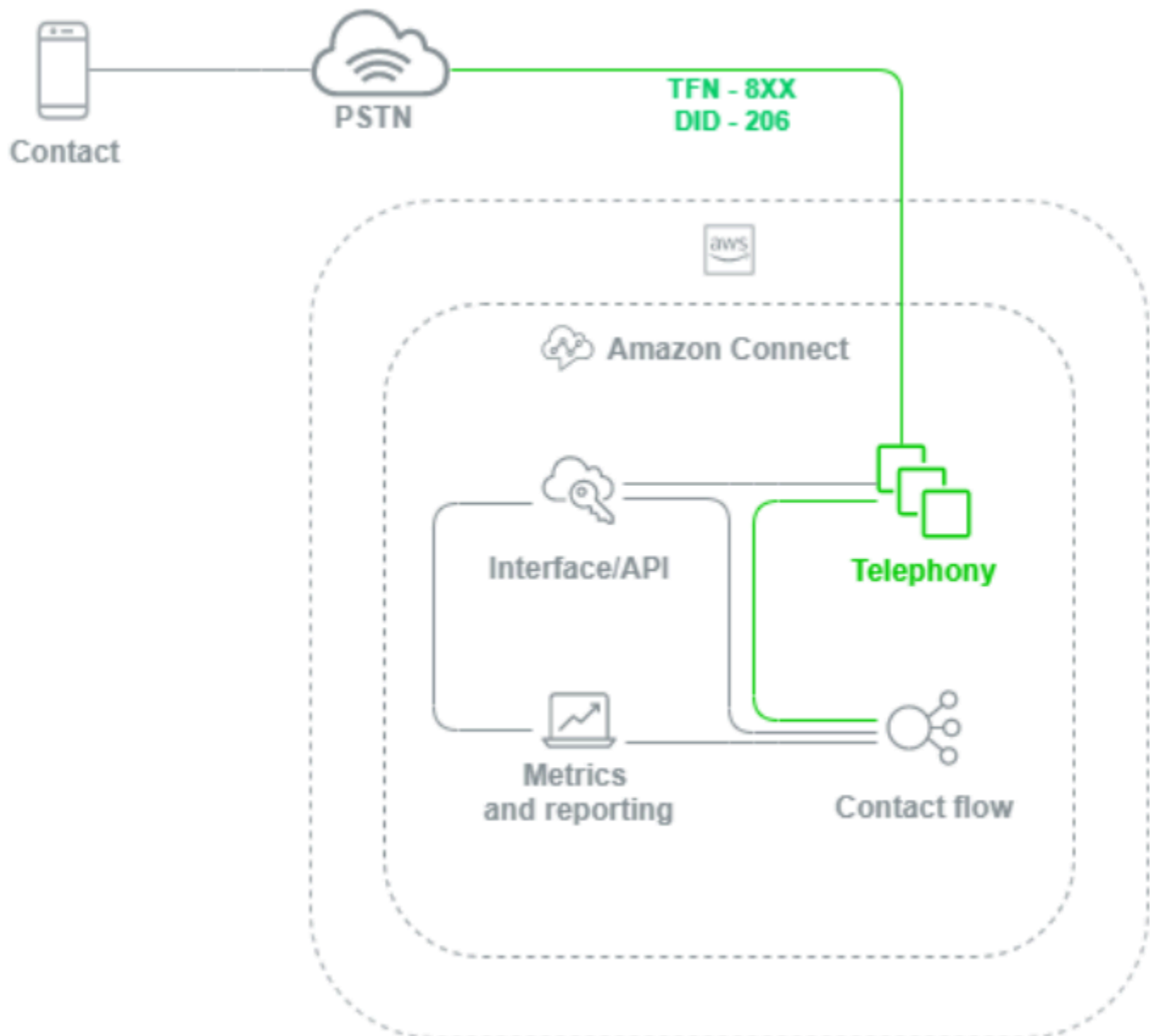
Teleponi



⚠ Important

TFN yang terhubung ke beberapa operator hanya tersedia di AS.

Amazon Connect terintegrasi dengan beberapa penyedia telepon dengan jalur jaringan khusus yang berlebihan ke tiga atau lebih Availability Zone di setiap Wilayah tempat layanan ini ditawarkan saat ini. Kapasitas, ketahanan platform, dan penskalaan ditangani sebagai bagian dari layanan terkelola, memungkinkan Anda meningkatkan secara efisien dari 10 hingga 10.000+ agen tanpa khawatir tentang manajemen atau konfigurasi platform dan infrastruktur telepon yang mendasarinya. Beban kerja diseimbangkan beban di seluruh armada server media telepon, memungkinkan pembaruan dan fitur baru dikirimkan kepada Anda tanpa memerlukan waktu henti untuk pemeliharaan atau peningkatan. Jika komponen tertentu, pusat data, atau seluruh Availability Zone mengalami kegagalan, titik akhir yang terpengaruh dikeluarkan dari rotasi, memungkinkan Anda untuk terus memberikan pengalaman kualitas yang konsisten bagi pelanggan Anda.



Saat panggilan suara ditempatkan ke instans Amazon Connect, lapisan telepon bertanggung jawab untuk mengontrol titik akhir yang dipanggil pelanggan Anda melalui operator mereka, di PSTN dan ke Amazon Connect. Lapisan ini mewakili jalur audio yang dibuat antara Amazon Connect dan pelanggan. Melalui lapisan antarmuka Amazon Connect, Anda dapat mengonfigurasi hal-hal seperti ID telepon keluar, menetapkan Flow/IVR ke nomor telepon, mengaktifkan streaming media langsung, mengaktifkan perekaman panggilan, dan kemampuan untuk mengklaim nomor telepon tanpa pengetahuan atau pengalaman telepon tradisional sebelumnya. Selain itu, saat memigrasikan beban kerja ke Amazon Connect, Anda memiliki opsi untuk mem-port nomor telepon yang ada dengan membuka kotak dukungan di AWS Management Console. Anda juga dapat meneruskan

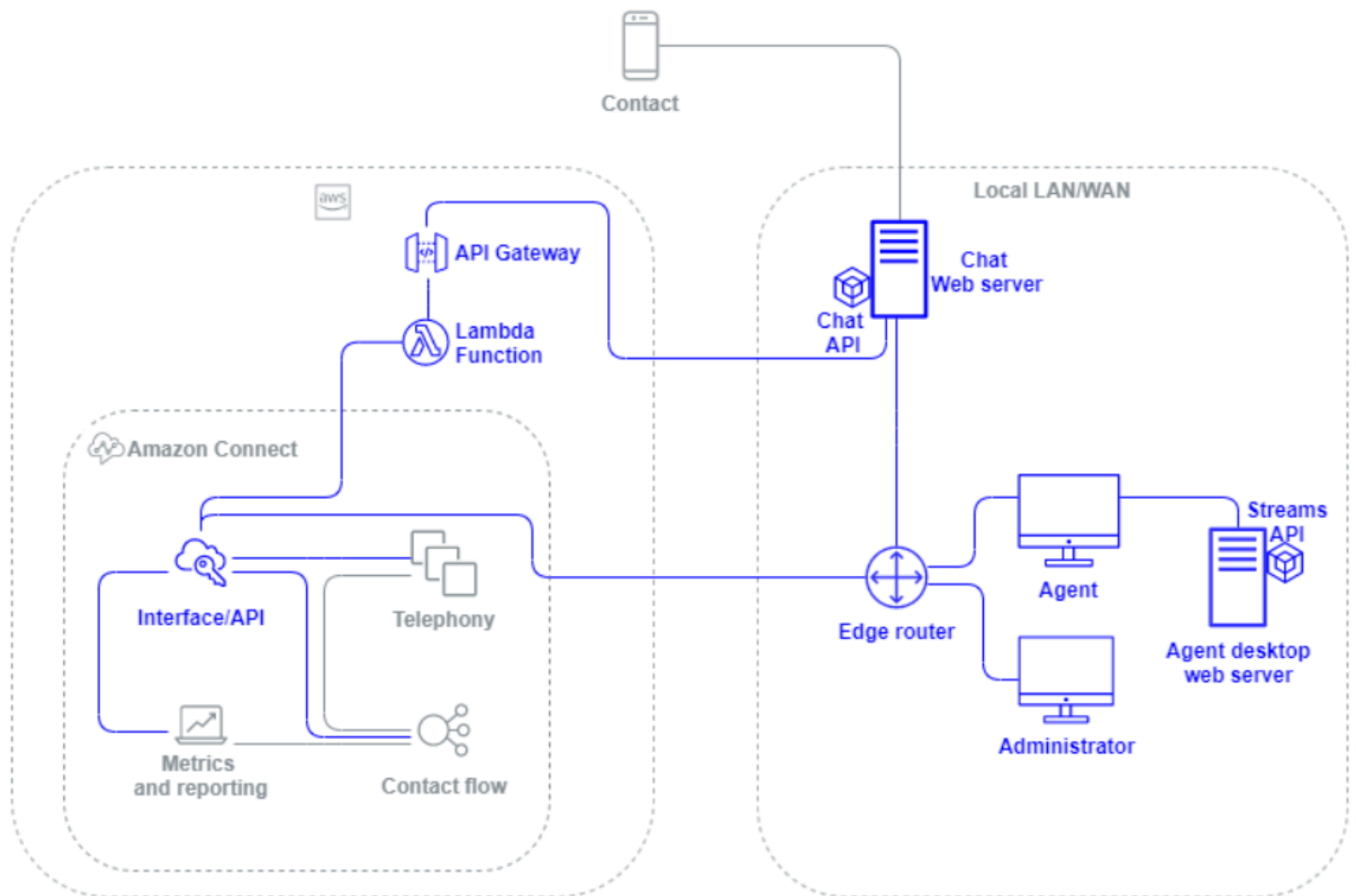
nomor telepon yang ada ke nomor yang telah diklaim di instans Amazon Connect hingga Anda sepenuhnya dimigrasikan.

Antarmuka/API Amazon Connect

Lapisan antarmuka Amazon Connect adalah titik akses yang akan digunakan agen dan pengawas dan administrator pusat kontak Anda untuk mengakses komponen Amazon Connect seperti pelaporan dan metrik, konfigurasi pengguna, rekaman panggilan, dan Panel Kontrol Kontak (CCP). Ini juga merupakan lapisan yang bertanggung jawab untuk:

- Otentikasi pengguna integrasi Single Sign-On (SSO)
- Aplikasi desktop khusus yang dibuat menggunakan [Amazon Connect Streams](#) API yang dapat menyediakan fungsionalitas tambahan dan/atau terintegrasi dengan sistem Customer Relationship Management (CRM) yang ada termasuk [Amazon Connect Salesforce](#) CTI Adapter.
- Antarmuka obrolan menghadap kontak Amazon Connect
- Server web obrolan yang menghosting API Obrolan Amazon Connect
- Setiap titik akhir Amazon API Gateway dan AWS Lambda fungsi terkait yang diperlukan untuk merutekan kontak obrolan ke Amazon Connect.

Apa pun yang digunakan agen, manajer, supervisor, atau kontak Anda untuk mengakses, mengonfigurasi, atau mengelola komponen Amazon Connect dari browser web atau API dianggap sebagai lapisan antarmuka Amazon Connect.



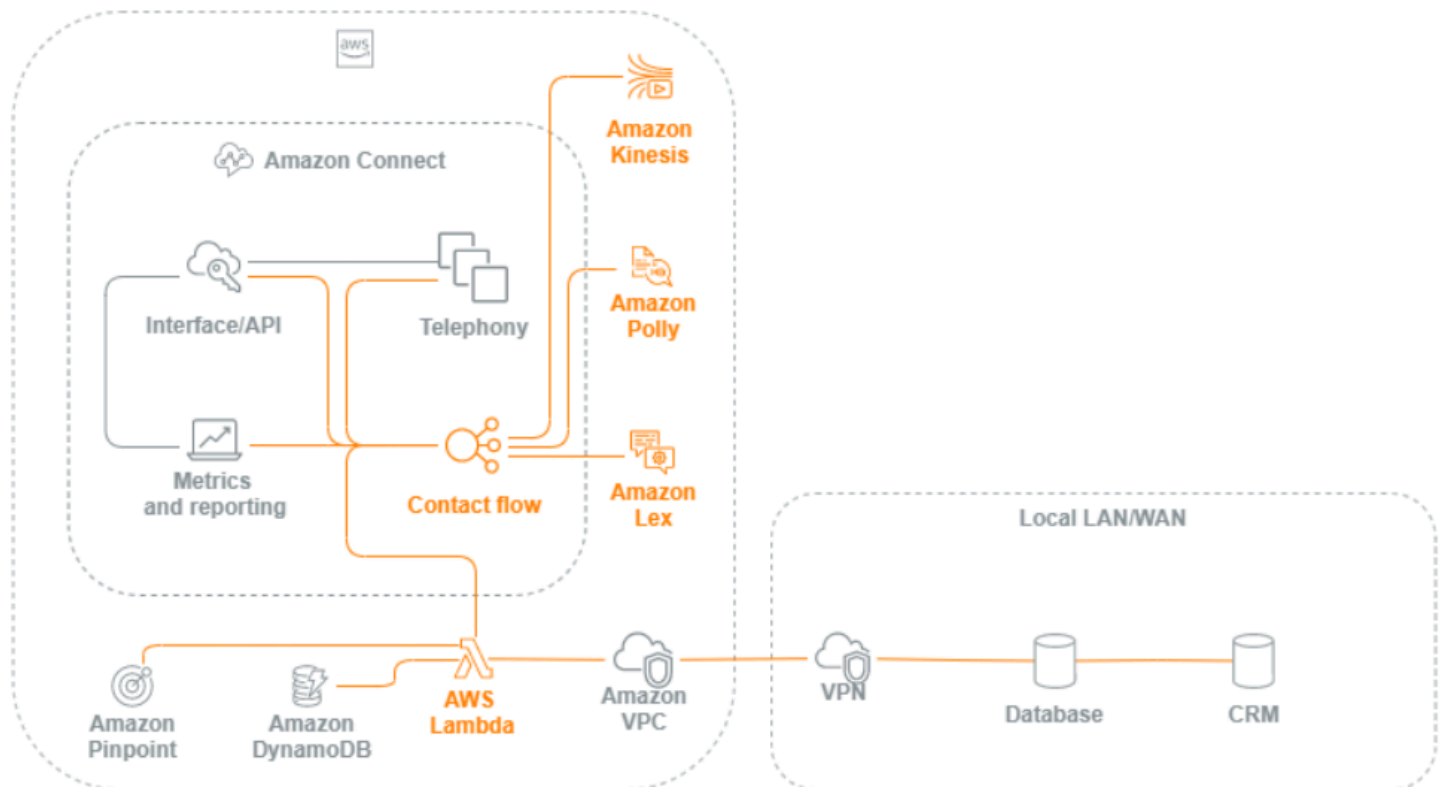
Aliran/IVR

Lapisan Flow/IVR adalah kendaraan arsitektur utama untuk Amazon Connect dan berfungsi sebagai titik masuk dan jalur komunikasi pertama dengan pelanggan yang menjangkau pusat kontak Anda. Setelah pelanggan menghubungi instans Amazon Connect, alur mengontrol interaksi antara Amazon Connect, kontak, dan agen, sehingga Anda dapat:

- Secara dinamis memanggil AWS Lambda fungsi untuk melakukan panggilan API.
- Kirim IVR real-time dan data suara ke titik akhir pihak ketiga melalui Amazon Kinesis.
- Akses sumber daya di dalam VPC Anda dan di belakang VPN Anda.
- Hubungi AWS layanan lain seperti Amazon Pinpoint untuk mengirim pesan SMS dari IVR.
- Lakukan penurunan data ke database seperti Amazon DynamoDB untuk melayani kontak Anda.
- Panggil Amazon Lex langsung dari alur untuk memanggil bot Lex untuk Natural Language Understanding (NLU) dan Automatic Speech Recognition (ASR).

- Mainkan Text-to-Speech yang dinamis dan alami melalui Amazon Polly, dan gunakan SSML dan Neural Text-to-Speech (NTTS) untuk mencapai suara yang paling alami dan mirip manusia. text-to-speech

Alur memungkinkan Anda untuk secara dinamis meminta kontak, mengumpulkan dan menyimpan atribut kontak, dan merutekan dengan tepat. Anda dapat menetapkan alur ke beberapa nomor telepon, dan mengelola serta mengonfigurasinya melalui Amazon Connect.

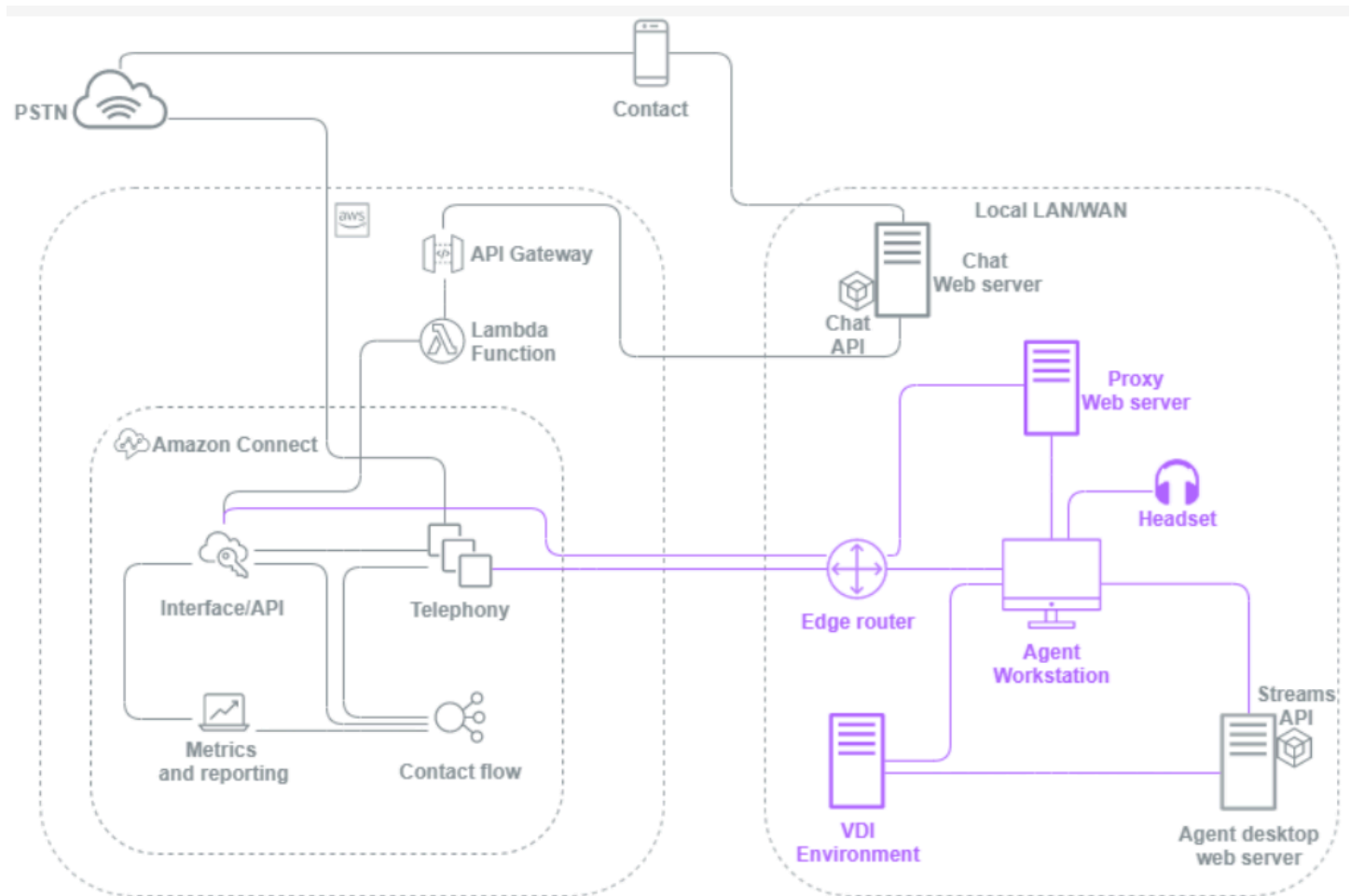


Stasiun kerja agen

Lapisan workstation agen tidak dikelola oleh AWS. Ini terdiri dari peralatan fisik dan teknologi pihak ketiga, layanan, dan titik akhir yang memfasilitasi suara, data, dan mengakses lapisan antarmuka Amazon Connect agen Anda. Komponen dalam lapisan agen workstation meliputi:

- Perangkat keras agen Contact Control Panel (CCP)
- Jalur jaringan
- Headset atau handset agen
- Lingkungan VDI
- Sistem operasi dan browser web

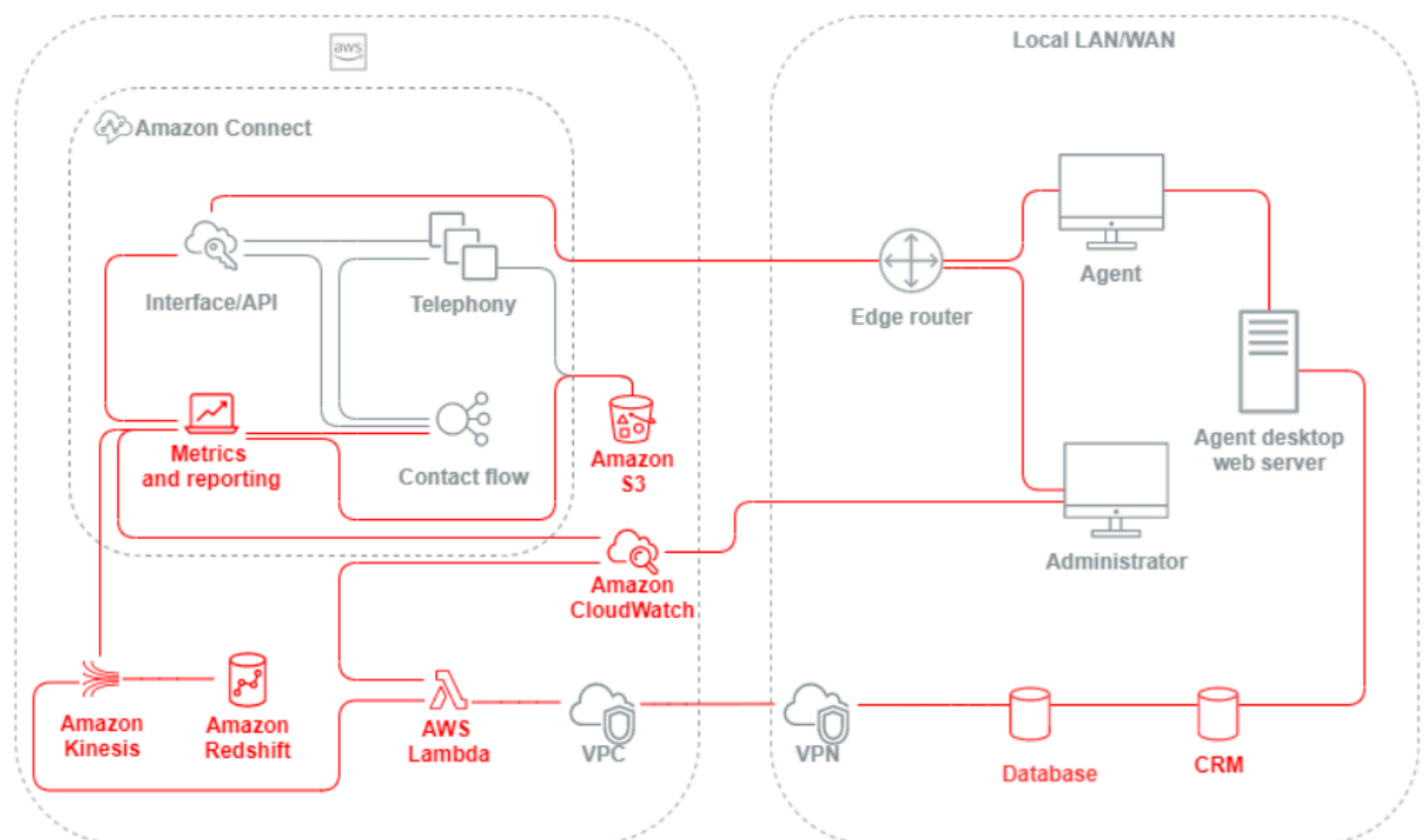
- Keamanan titik akhir
- Semua komponen jaringan dan infrastruktur
- Internet Service Provider (ISP) atau jalur jaringan AWS Direct Connect khusus keAWS.
- Semua aspek lain dari lingkungan operasi agen Anda termasuk daya, fasilitas, keamanan, dan kebisingan sekitar.



Metrik dan pelaporan

Lapisan metrik dan pelaporan mencakup komponen yang bertanggung jawab untuk pengiriman, konsumsi, pemantauan, peringatan, atau pemrosesan metrik real-time dan historis untuk agen, kontak, dan pusat kontak Anda. Ini mencakup semua komponen asli dan pihak ketiga yang bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemrosesan, transmisi, penyimpanan, pengambilan, dan visualisasi metrik pusat kontak real-time atau historis, audit aktivitas, dan data pemantauan. Sebagai contoh:

- Rekaman panggilan dan laporan terjadwal yang disimpan di Amazon Simple Storage Service (Amazon S3).
- Catatan kontak yang dapat Anda ekspor ke layanan AWS database seperti Amazon Redshift atau gudang data lokal Anda sendiri dengan Amazon Kinesis.
- Dasbor real-time yang Anda buat dengan Amazon OpenSearch Service dan Kibana.
- CloudWatch Metrik Amazon dihasilkan yang dapat Anda gunakan untuk menyetel alarm berdasarkan ambang batas statis, mengatur notifikasi Amazon SNS untuk memberi tahu administrator dan pengawas Anda, atau meluncurkan fungsi sebagai respons terhadap peristiwa tersebut. AWS Lambda



Skenario dan pendekatan penerapan

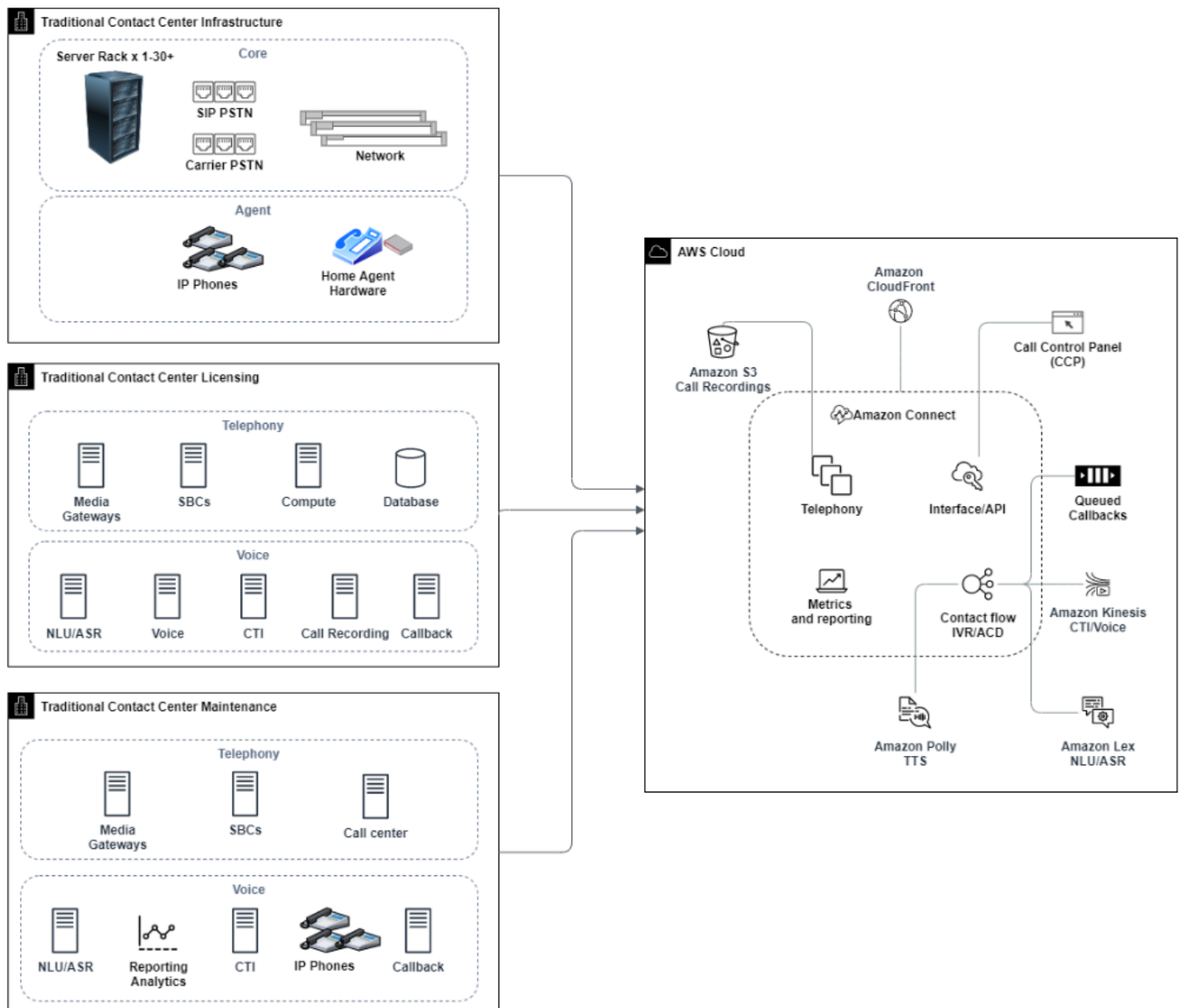
Amazon Connect menawarkan konfigurasi layanan mandiri dan memungkinkan keterlibatan pelanggan yang dinamis, pribadi, dan alami dalam skala apa pun dengan berbagai opsi migrasi dan integrasi. Di bagian ini, kami menjelaskan skenario dan pendekatan penerapan berikut yang perlu dipertimbangkan saat merancang beban kerja untuk Amazon Connect:

- Pusat kontak tradisional
- Ke dalam
- Ke luar
- Pusat kontak hibrida
- Migrasi pusat kontak lama
- Infrastruktur desktop virtual (VDI)

Pusat kontak tradisional

Pusat kontak tradisional membutuhkan jejak infrastruktur telepon, media, jaringan, basis data, dan komputasi yang signifikan yang dapat menjangkau beberapa vendor dan lokasi pusat data ke kontak layanan. Setiap solusi individu dan vendor memiliki perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan persyaratan arsitektur yang unik yang harus dipenuhi saat menyelesaikan konflik versi, kompatibilitas, dan lisensi.

Adalah umum untuk memiliki vendor terpisah dan persyaratan infrastruktur untuk perangkat keras agen lokal dan jarak jauh dan konektivitas VPN, Text-To-Speech (TTS), Distribusi Panggilan Otomatis (ACD), Respons Suara Interaktif (IVR), audio dan data suara, telepon meja fisik, rekaman suara, transkripsi suara, obrolan, pelaporan, basis data, Integrasi Telepon Komputer (CTI), Pengenalan Ucapan Otomatis (ASR), dan Pemahaman Bahasa Alami (NLLN P). Arsitektur dan infrastruktur pusat kontak Anda menjadi lebih rumit ketika Anda mempertimbangkan pengembangan multi-tahap, jaminan kualitas, dan lingkungan pengujian.

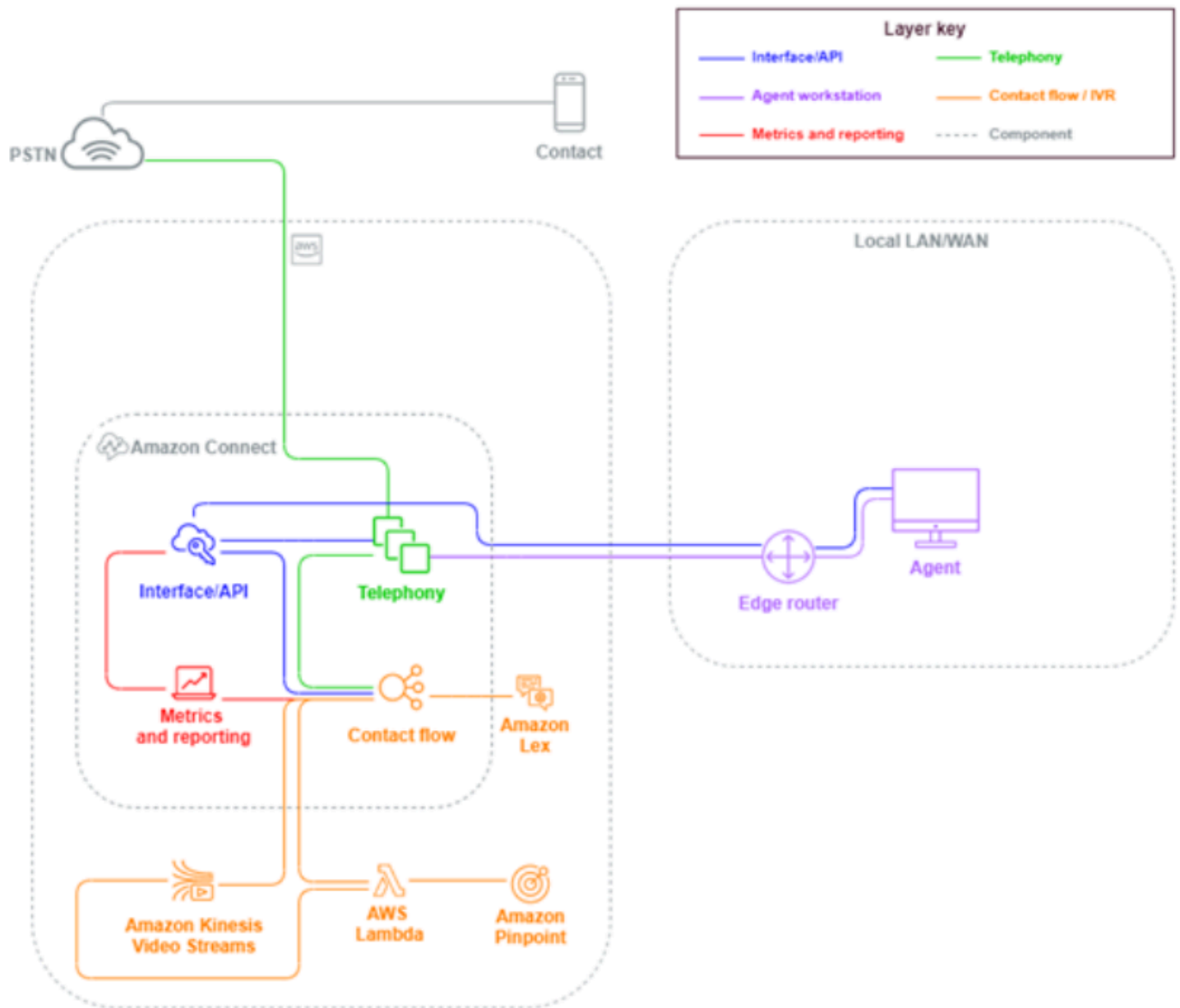


Penerapan Amazon Connect yang khas memecahkan atau mengurangi banyak tantangan yang terkait dengan pembuatan versi, kompatibilitas, lisensi, infrastruktur telepon pusat kontak, dan pemeliharaan. Ini memberi Anda fleksibilitas untuk membuat instance di lokasi baru dalam hitungan menit dan memigrasikan komponen secara individual, atau paralel, untuk memenuhi tujuan bisnis pribadi Anda. Anda dapat menggunakan alur untuk IVR/ACD Anda, mengirimkan suara dan data melalui browser web yang didukung ke softphone agen Anda, mem-port nomor telepon yang ada, mengarahkan audio softphone ke telepon meja yang ada, memanggil bot Amazon Lex secara asli dalam aliran Anda untuk ASR dan NLP, dan menggunakan aliran yang sama untuk obrolan dan suara. Anda dapat menggunakan Amazon Contact Lens untuk secara

otomatis menghasilkan transkripsi suara, melakukan identifikasi kata kunci dan analisis sentimen, dan mengkategorikan kontak. Untuk data agen CTI dan streaming suara real-time, Anda dapat menggunakan Amazon Connect Agent Event Streams dan Kinesis Video Streams. Anda juga dapat membuat pengembangan multi-tahap, jaminan kualitas, dan lingkungan pengujian tanpa biaya tambahan dan hanya membayar untuk apa yang Anda gunakan.

Ke dalam

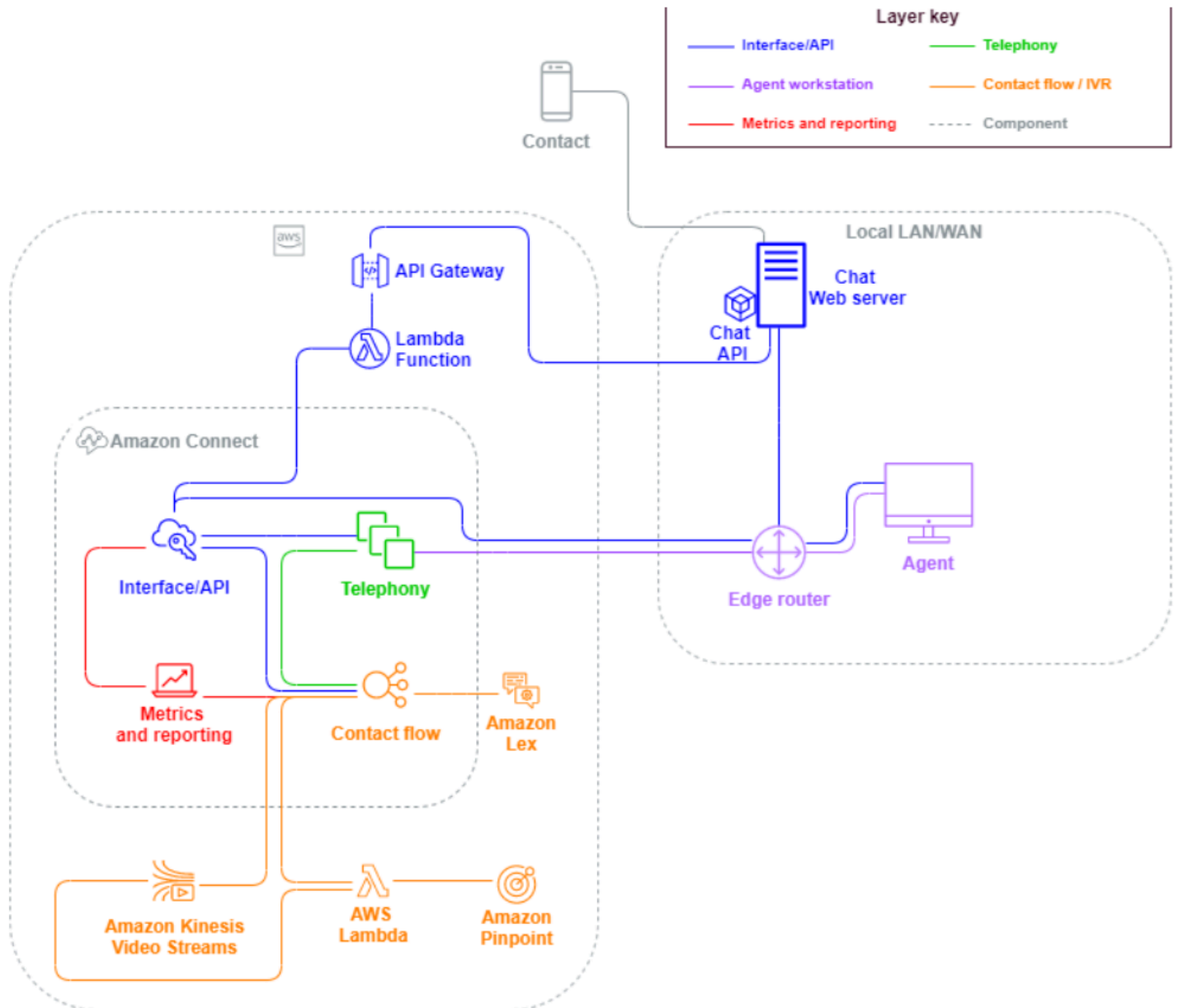
Inbound adalah istilah pusat kontak yang digunakan untuk menggambarkan permintaan komunikasi yang diprakarsai oleh kontak ke pusat. Kontak dapat menjangkau instans Amazon Connect Anda untuk layanan mandiri masuk atau berbicara dengan agen langsung dengan berbagai cara, termasuk suara dan obrolan. Kontak suara melalui PSTN dan diarahkan ke titik masuk telepon Instans Amazon Connect melalui nomor telepon yang diklaim dalam instans Anda. Anda dapat memesan nomor telepon dengan Amazon Connect secara langsung, mem-port nomor telepon yang ada, atau meneruskan kontak suara ke Amazon Connect. Amazon Connect dapat memberikan nomor lokal dan bebas pulsa di semua Wilayah tempat layanan didukung.



Saat panggilan telepon ditempatkan ke nomor yang diklaim atau di-porting ke instans Amazon Connect Anda, alur yang terkait dengan nomor yang dipanggil akan dipanggil. Anda dapat menentukan aliran menggunakan blok aliran yang dapat dikonfigurasi tanpa pengetahuan pengkodean yang diperlukan. Alur menentukan bagaimana kontak harus diproses dan dirutekan, secara opsional meminta kontak untuk informasi tambahan untuk membantu dalam keputusan perutean, menyimpan atribut tersebut ke detail kontak, dan, jika perlu, merutekan kontak itu ke agen dengan semua detail panggilan dan transkrip dikumpulkan di sepanjang jalan. Melalui alur, Anda dapat memanggil AWS Lambda fungsi untuk menanyakan informasi pelanggan, menelepon AWS layanan lain seperti Amazon Pinpoint untuk mengirim pesan teks SMS, dan menggunakan integrasi

layanan AWS asli termasuk Amazon Lex untuk NLU/NLP dan Kinesis Video Streams untuk streaming panggilan suara secara real-time.

Jika kontak masuk perlu menghubungi agen, kontak dimasukkan ke dalam antrian dan diarahkan ke agen ketika mereka mengubah statusnya menjadi Tersedia, sesuai dengan konfigurasi perutean Anda. Ketika kontak agen yang tersedia diterima secara manual atau melalui konfigurasi terima otomatis, Amazon Connect menghubungkan kontak dengan agen.



Ketika kontak masuk berasal dari permintaan browser atau aplikasi seluler untuk sesi obrolan, permintaan tersebut dirutekan ke layanan web atau titik akhir Amazon API Gateway yang memanggil API obrolan Amazon Connect untuk menjalankan alur yang dikonfigurasi dalam permintaan Anda.

Anda dapat menggunakan alur yang sama untuk obrolan dan suara, di mana pengalaman dikelola dan dirutekan secara dinamis, berdasarkan logika yang ditentukan dalam alur.

Ke luar

Amazon Connect memungkinkan Anda untuk secara terprogram melakukan upaya kontak keluar ke titik akhir lokal dan internasional, mengurangi waktu penyiapan agen antar kontak, dan meningkatkan produktivitas agen. Dengan menggunakan [Amazon Connect Streams](#) API dan [StartOutboundVoiceContact](#), Anda dapat mengembangkan solusi keluar Anda sendiri atau memanfaatkan integrasi mitra yang ada yang bekerja dengan data CRM Anda untuk menciptakan pengalaman dinamis dan personal untuk kontak Anda dan memberdayakan agen Anda dengan alat dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk melayani kontak tersebut.

Kampanye keluar biasanya didorong oleh data kontak yang diekspor dari CRM dan dipisahkan ke dalam daftar kontak. Kontak tersebut diprioritaskan dan dikirim ke agen untuk memulai setelah periode pratinjau atau dihubungi secara terprogram menggunakan Amazon Connect Outbound API, didorong oleh logika aliran Anda, dan menghubungkan ke agen sesuai kebutuhan. Kasus penggunaan pusat kontak keluar yang khas termasuk penipuan dan peringatan layanan, pengumpulan, dan konfirmasi janji temu.

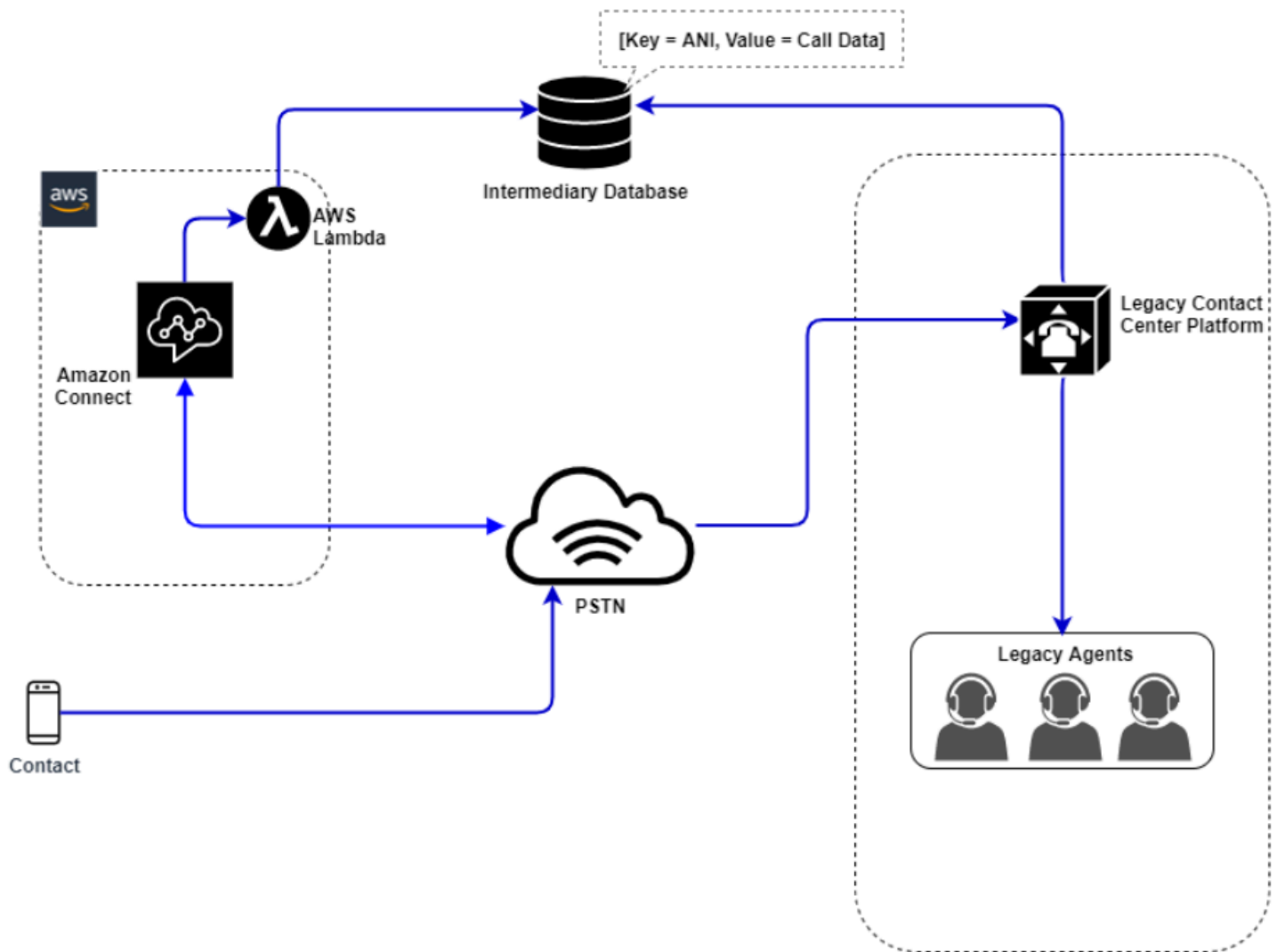
Hibrida

Jika Anda memiliki persyaratan untuk mentransfer kontak antara Amazon Connect dan teknologi pusat kontak lama, Anda dapat menggunakan arsitektur model Hybrid untuk meneruskan data kontak dengan transfer. Misalnya, unit bisnis penjualan di platform pusat kontak lama mungkin perlu mentransfer panggilan ke unit bisnis layanan yang telah dimigrasikan ke Amazon Connect. Tanpa arsitektur Hybrid, detail panggilan akan hilang dan mungkin memerlukan kontak untuk mengulangi informasi. Ini dapat meningkatkan waktu penanganan dan dapat mengakibatkan panggilan kontak lagi untuk tujuan yang sama.

Arsitektur hybrid mengharuskan Anda untuk mengklaim nomor telepon sebanyak kontak bersamaan maksimum yang Anda harapkan dan database status perantara yang dapat diakses oleh Amazon Connect dan platform pusat kontak lama Anda. Ketika transfer diperlukan ke platform lain, Anda akan menggunakan salah satu nomor telepon ini sebagai pengenal unik, menandainya sebagai sedang digunakan dalam database perantara Anda, memasukkan detail kontak Anda, dan menggunakan nomor itu sebagai ANI atau DNIS Anda saat Anda mentransfer kontak. Ketika kontak diterima oleh platform pusat kontak lainnya, Anda akan menanyakan database perantara untuk detail kontak berdasarkan ANI atau DNIS unik yang Anda gunakan. Arsitektur hybrid biasanya digunakan sebagai langkah migrasi sementara karena biaya tambahan dan kompleksitas yang terkait.

Hanya IVR

Anda dapat memilih untuk menggunakan Amazon Connect untuk mendorong pengalaman IVR kontak sementara populasi agen Anda tetap berada di platform pusat kontak lama Anda. Dengan pendekatan ini, Anda dapat menggunakan alur Amazon Connect untuk mengarahkan logika self-service dan routing, dan, jika perlu, mentransfer kontak ke agen target atau antrian agen di platform pusat kontak lama Anda.

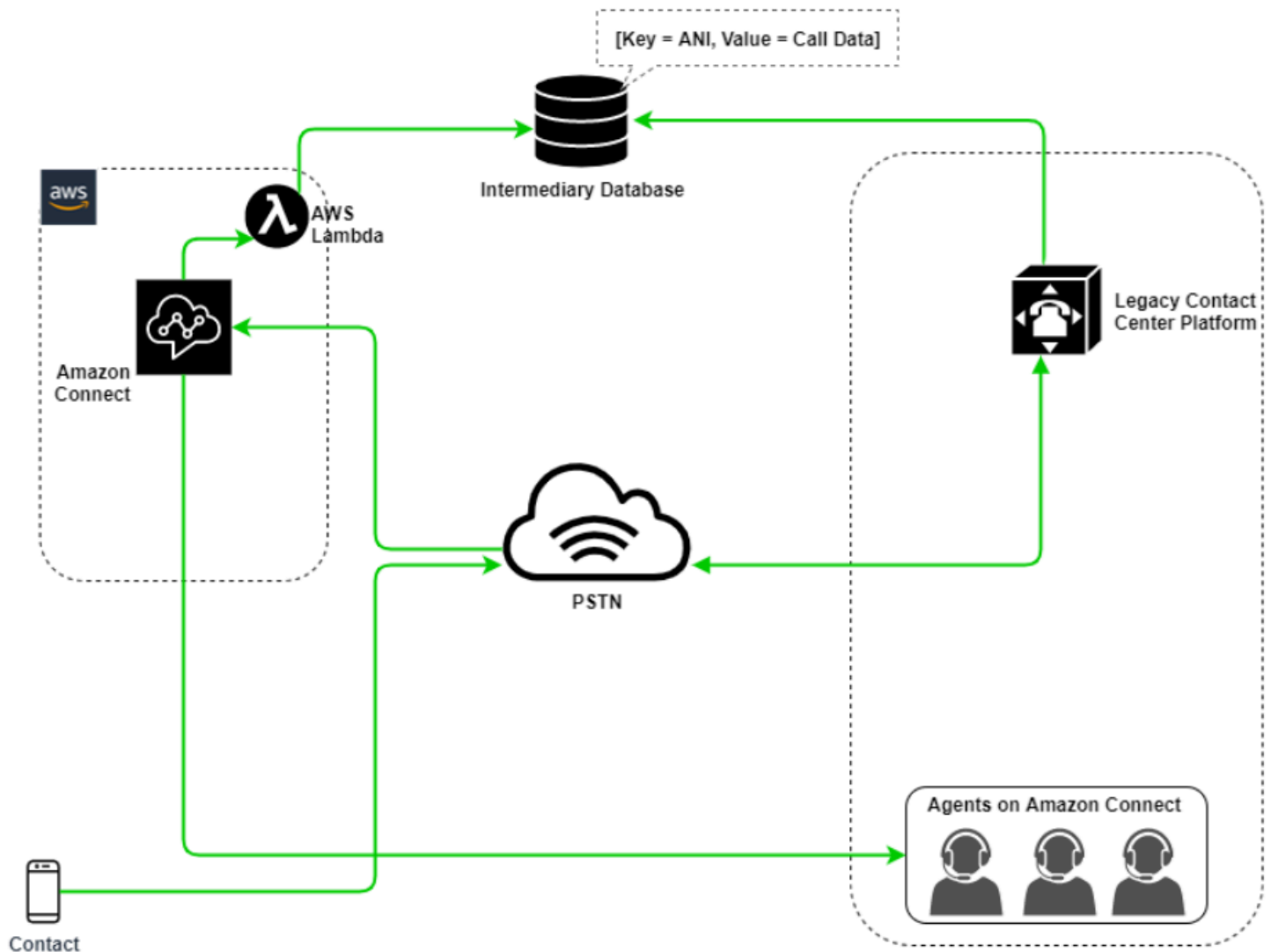


Dalam diagram ini, kontak memanggil nomor telepon yang diklaim dalam instans Amazon Connect Anda untuk layanan. Jika mereka perlu ditransfer ke agen di platform pusat kontak lama Anda, AWS Lambda fungsi dipanggil untuk menanyakan nomor telepon unik yang tersedia, menandainya sebagai sedang digunakan, dan menulis detail kontak yang relevan ke database perantara. Kontak kemudian ditransfer ke platform pusat kontak lama dengan nomor telepon dikembalikan dari fungsi Lambda. Pusat kontak lama kemudian akan melakukan kueri pada database perantara untuk detail kontak,

rute yang sesuai, dan mengatur ulang data kontak di database perantara, memungkinkan nomor telepon untuk digunakan lagi.

Agen saja

Dengan pendekatan ini, IVR pusat kontak lama Anda mendorong logika self-serve dan routing IVR kontak, dan, jika perlu, mentransfer kontak ke Amazon Connect untuk merutekan ke populasi agen Anda.

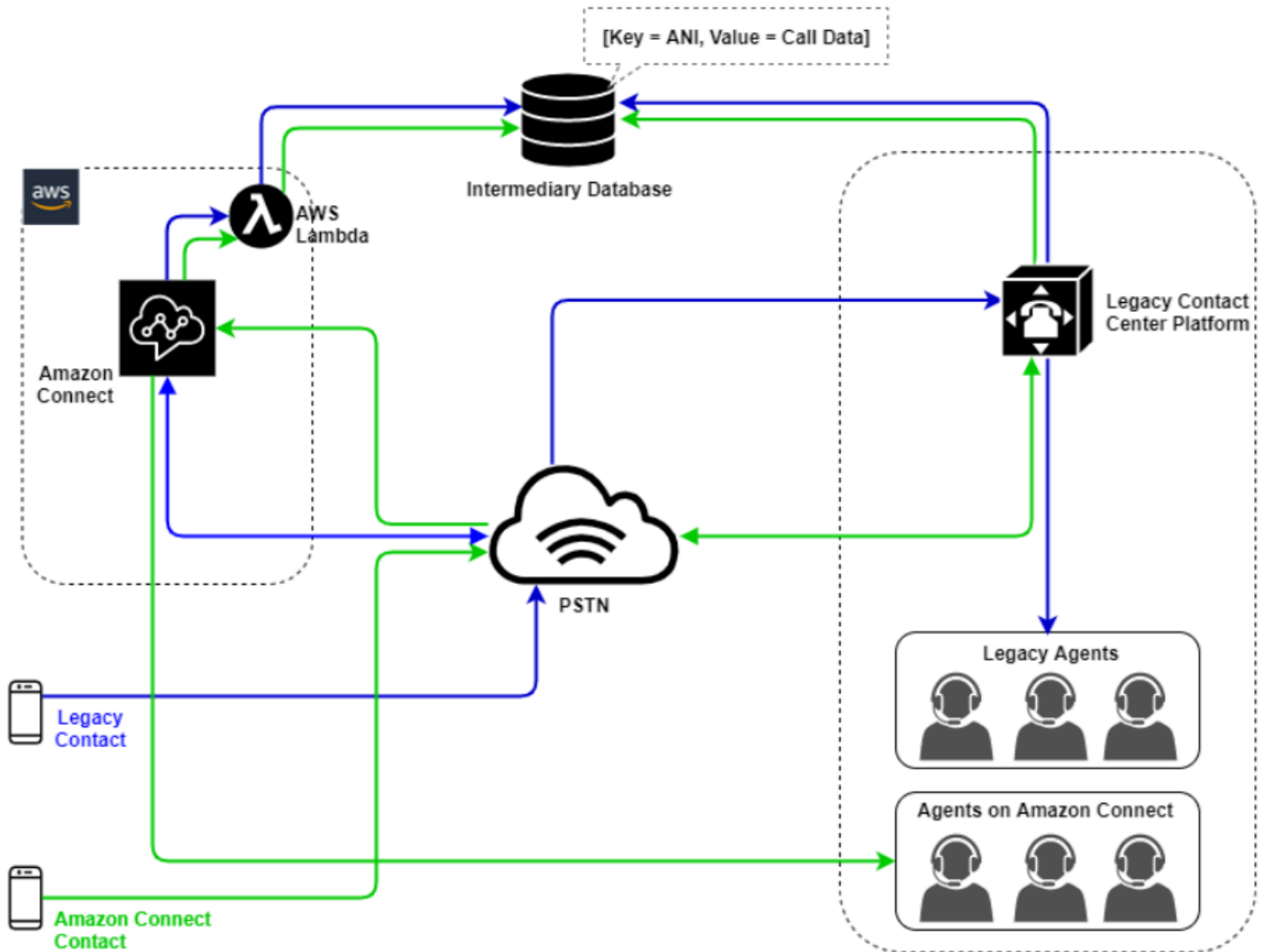


Dalam diagram ini, kontak memanggil nomor telepon yang diklaim dengan platform pusat kontak lama Anda. Jika mereka perlu ditransfer ke agen di Amazon Connect, platform pusat kontak lama akan menanyakan nomor telepon unik yang tersedia, menandainya sebagai sedang digunakan, dan menulis detail kontak yang relevan ke database perantara. Kontak kemudian akan ditransfer ke Amazon Connect dengan nomor telepon yang dikembalikan oleh permintaan pusat kontak

lama. Amazon Connect kemudian akan menanyakan detail kontak dari database perantara menggunakan AWS Lambda, merutekan sesuai, dan mengatur ulang data kontak di database perantara, memungkinkan nomor telepon digunakan lagi.

Campuran

Dalam skenario ini, Anda mungkin memiliki IVR dan agen yang beroperasi secara paralel di Amazon Connect dan platform pusat kontak lama Anda untuk memungkinkan situs, grup agen, atau line-of-business migrasi.



Migrasi pusat kontak lama

Saat Anda mengevaluasi Amazon Connect untuk beban kerja baru atau yang sudah ada, ada beberapa strategi yang dapat Anda pertimbangkan. Untuk situasi yang memerlukan detail kontak untuk disertakan saat kontak ditransfer antara Amazon Connect dan solusi pusat kontak lama Anda,

arsitektur model Hybrid akan diperlukan hingga migrasi selesai. Pendekatan yang dijelaskan dalam bagian ini memungkinkan Anda untuk memindahkan lini bisnis tertentu secara bertahap, mengelola pelatihan dan dukungan, dan mengurangi risiko yang terkait dengan perubahan.

Beban kerja baru

Anda dapat mengurangi risiko yang terkait dengan perubahan pada unit bisnis yang ada dan meningkatkan fleksibilitas dan potensi inovasi digital dengan mengadopsi beban kerja baru di Amazon Connect. Beban kerja baru yang tidak memerlukan arsitektur model Hybrid kurang kompleks, tidak terpengaruh oleh perubahan dalam proses bisnis atau rutinitas agen, dan memiliki waktu yang lebih cepat untuk memasarkan. Mengadopsi beban kerja baru yang bersih memungkinkan Anda memanfaatkan harga berbasis penggunaan. *pay-as-you-go* Sumber daya pusat kontak Anda tersedia untuk menciptakan pengalaman baru bagi pengguna akhir mereka, menguji dan menerapkannya untuk mengevaluasi platform, mendapatkan kepercayaan diri, dan membangun keterampilan dan mekanisme operasional untuk mempersiapkan migrasi yang lebih besar di seluruh beban kerja yang ada.

IVR Pertama

Anda dapat memilih untuk menggunakan Amazon Connect untuk mendorong pengalaman IVR kontak sementara populasi agen Anda tetap berada di platform pusat kontak lama Anda. Dengan pendekatan ini, Anda dapat menggunakan Amazon Connect Flows untuk mengarahkan logika self-service dan routing, dan, jika perlu, mentransfer kontak ke agen target atau antrian agen di platform pusat kontak lama Anda.

IVR Terakhir

Dengan pendekatan ini, IVR pusat kontak lama Anda mendorong logika self-serve dan routing IVR kontak, dan, jika perlu, mentransfer kontak ke Amazon Connect untuk merutekan ke populasi agen Anda.

Segmentasi lini bisnis

Jika lini bisnis Anda memiliki IVR terpisah atau tidak memerlukan transfer kontak ke platform pusat kontak lama, Anda mungkin ingin mempertimbangkan lini pendekatan migrasi bisnis. Misalnya, memilih meja layanan Anda untuk dukungan internal sebagai lini bisnis pertama Anda untuk bermigrasi. Setelah memigrasikan IVR meja layanan dan populasi agen ke Amazon Connect, Anda dapat memilih untuk meneruskan kontak yang ada ke Amazon Connect, mem-porting titik akhir setelah pengujian dan validasi bisnis selesai.

Segmentasi situs atau grup agen

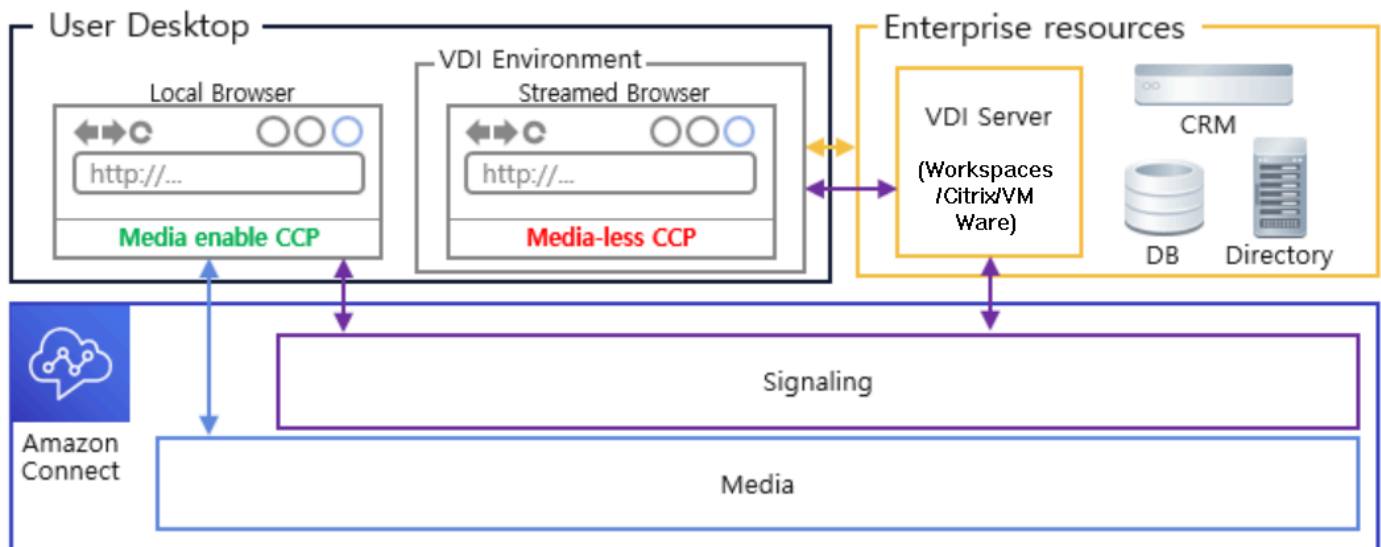
Jika pusat kontak Anda memiliki jejak global, layanan kontak dari beberapa negara, atau dikelola secara independen oleh geografi atau lokasi masing-masing, Anda mungkin ingin mempertimbangkan pendekatan migrasi berdasarkan situs fisik atau geografi agen. Setiap populasi agen dan/atau geografi dapat memiliki persyaratan dan pertimbangan uniknya sendiri yang mungkin tidak berlaku secara global. Mendekati migrasi Anda dengan cara ini akan memungkinkan setiap situs atau grup agen untuk mendapatkan keterampilan yang mereka butuhkan untuk terus beroperasi secara independen sebelum pindah ke yang berikutnya.

Infrastruktur desktop virtual (VDI)

Meskipun Anda dapat menggunakan Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) dalam lingkungan Virtual Desktop Infrastructure (VDI), ini akan menambah lapisan kompleksitas lain pada solusi Anda yang menjamin upaya POC terpisah dan pengujian kinerja untuk dioptimalkan. Konfigurasi/dukungan/pengoptimalan paling baik ditangani oleh tim dukungan VDI Anda dan model penerapan berikut adalah yang paling umum diterapkan.

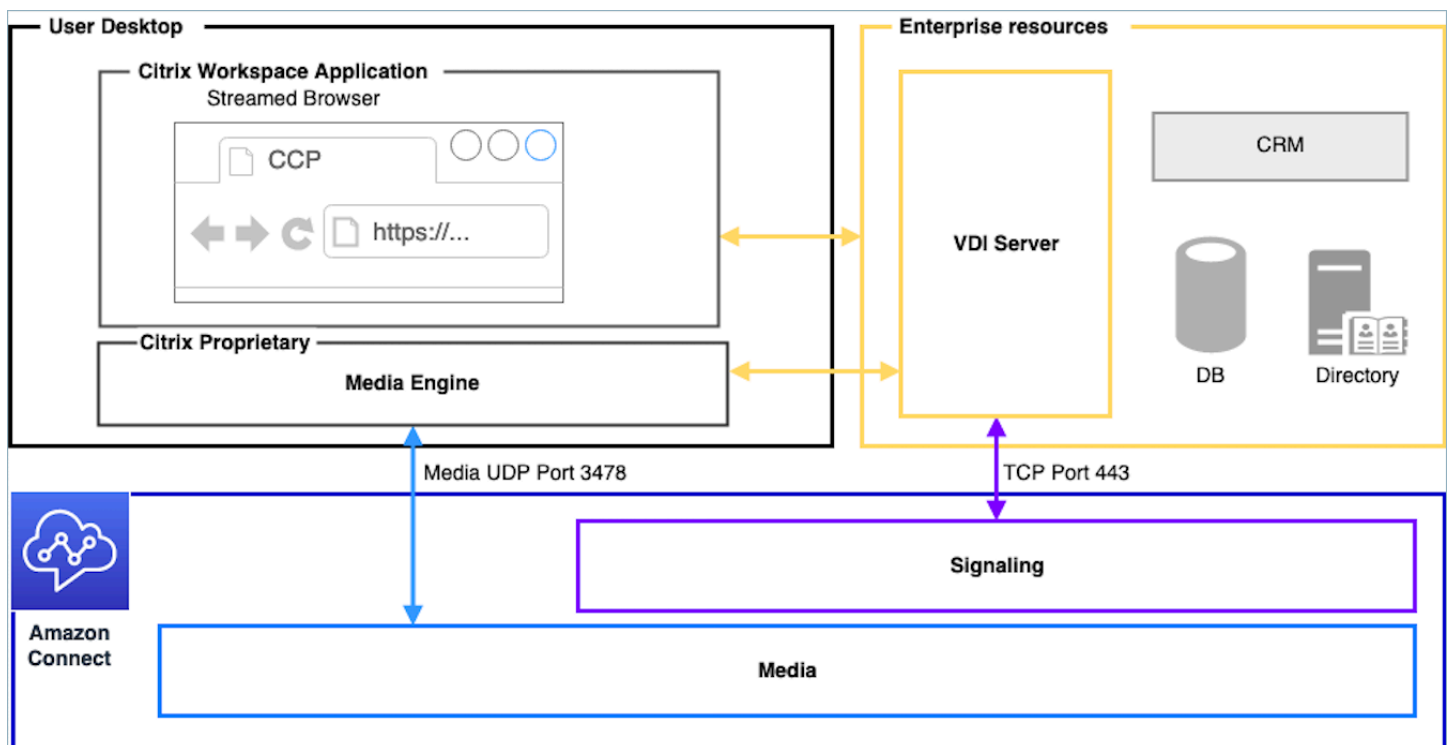
Klien VDI dengan akses browser lokal

Anda dapat membuat CCP khusus dengan [Amazon Connect Streams](#) API dengan membuat CCP tanpa media untuk pensinyalan panggilan. Dengan cara ini, media ditangani di desktop lokal menggunakan CCP standar, dan kontrol pensinyalan dan panggilan ditangani pada koneksi jarak jauh dengan PKC tanpa media. Diagram berikut menjelaskan pendekatan itu:



Citrix VDI dengan optimasi audio Amazon Connect

Jika Anda menggunakan lingkungan Citrix Virtual Desktop Infrastructure (VDI), Anda dapat membuat CCP kustom dengan JavaScript library Amazon Connect RTC yang terintegrasi dengan Citrix United Communications SDK (ucsdk) dan secara otomatis mengalihkan media dari desktop lokal Anda ke Amazon Connect. Ini memungkinkan agen Anda untuk menggunakan aplikasi klien Citrix VDI, seperti Citrix Workspaces, untuk terhubung ke aplikasi agen kustom atau CCP kustom mereka. Ini menghilangkan kebutuhan untuk mengembangkan dan mengelola aplikasi agen terpisah, seperti Dual-CCP, untuk pengalihan media audio untuk lingkungan Citrix mereka. Diagram berikut menjelaskan pendekatan itu:



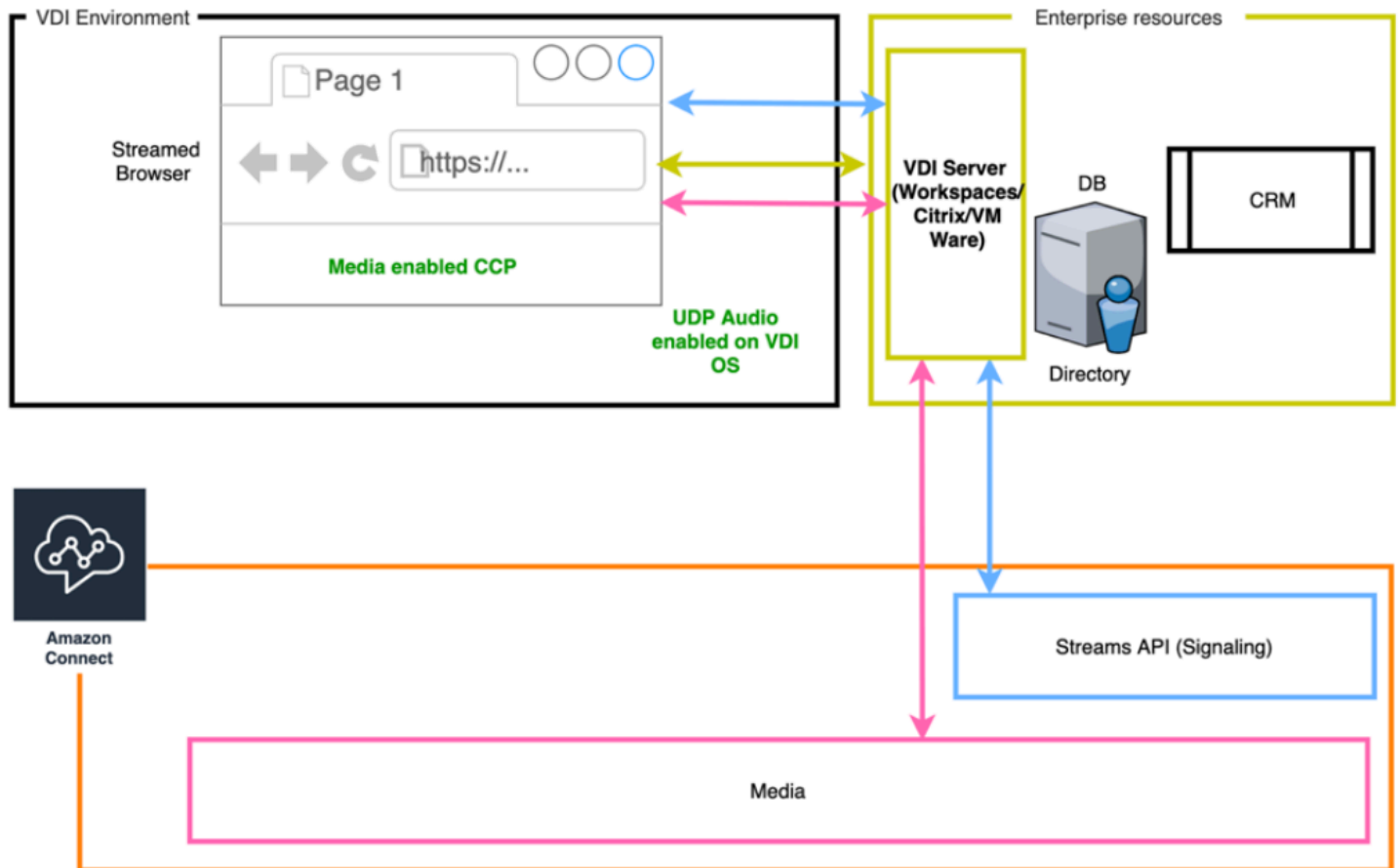
Note

Solusi ini mengharuskan Anda mengizinkan lalu lintas pensinyalan WebRTC antara server VDI dan Amazon Connect, dan koneksi media antara desktop agen dan Amazon Connect. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Siapkan jaringan Anda](#) dokumentasi.

Klien VDI tanpa akses browser lokal

Terkadang klien VDI tidak memiliki akses ke browser lokal. Dalam skenario ini, Anda dapat membuat instance CCP tunggal dengan media yang dijalankan dari server VDI yang memungkinkan akses ke

sumber daya perusahaan. Untuk model penyebaran ini UDP audio biasanya diaktifkan pada OS VDI. Model penyebaran ini memerlukan pengujian ekstensif untuk mengkalibrasi parameter server VDI yang berbeda untuk mengoptimalkan kualitas pengalaman:



Keunggulan Operasional

Keunggulan operasional mencakup kemampuan untuk menjalankan dan memantau sistem untuk memberikan nilai bisnis dan terus meningkatkan proses dan prosedur pendukung. Bagian ini terdiri dari prinsip-prinsip desain, praktik terbaik, dan pertanyaan seputar keunggulan operasional beban kerja Amazon Connect.

Siapkan

Pertimbangkan area berikut untuk mempersiapkan beban kerja Amazon Connect.

akun AWS

Dengan AWS Organizations, Anda dapat menyiapkan beberapa AWS akun untuk setiap tingkat lingkungan pengembangan, pementasan, dan jaminan kualitas Anda. Ini memungkinkan Anda

untuk mengatur lingkungan Anda secara terpusat saat Anda tumbuh dan meningkatkan beban kerja Anda. AWS Baik Anda adalah startup yang sedang berkembang atau perusahaan besar, Organizations membantu Anda mengelola penagihan secara terpusat; mengontrol akses, kepatuhan, dan keamanan; dan berbagi sumber daya di seluruh akun Anda AWS. Ini adalah titik awal untuk mengkonsumsi AWS layanan bersama dengan kerangka adopsi cloud.

Pemilihan wilayah

Pemilihan Wilayah Amazon Connect bergantung pada persyaratan tata kelola data, kasus penggunaan, layanan yang tersedia di setiap Wilayah, biaya telepon di setiap wilayah, dan latensi sehubungan dengan agen, kontak, dan geografi titik akhir transfer eksternal Anda.

Teleponi

- Porting nomor telepon Buka permintaan porting sejauh mungkin sebelum tanggal go-live Anda yang tertunda.

Saat mem-porting nomor telepon untuk beban kerja penting, sertakan semua persyaratan dan informasi kasus penggunaan di nomor klaim/port Anda beberapa bulan sebelum tanggal go-live. Ini termasuk permintaan untuk dukungan cutover langsung, komunikasi sebelum, selama, dan setelah pemotongan, pemantauan, dan hal lain yang spesifik untuk kasus penggunaan Anda.

Untuk informasi rinci tentang porting nomor Anda, lihat [Port nomor telepon Anda saat ini ke Amazon Connect](#).

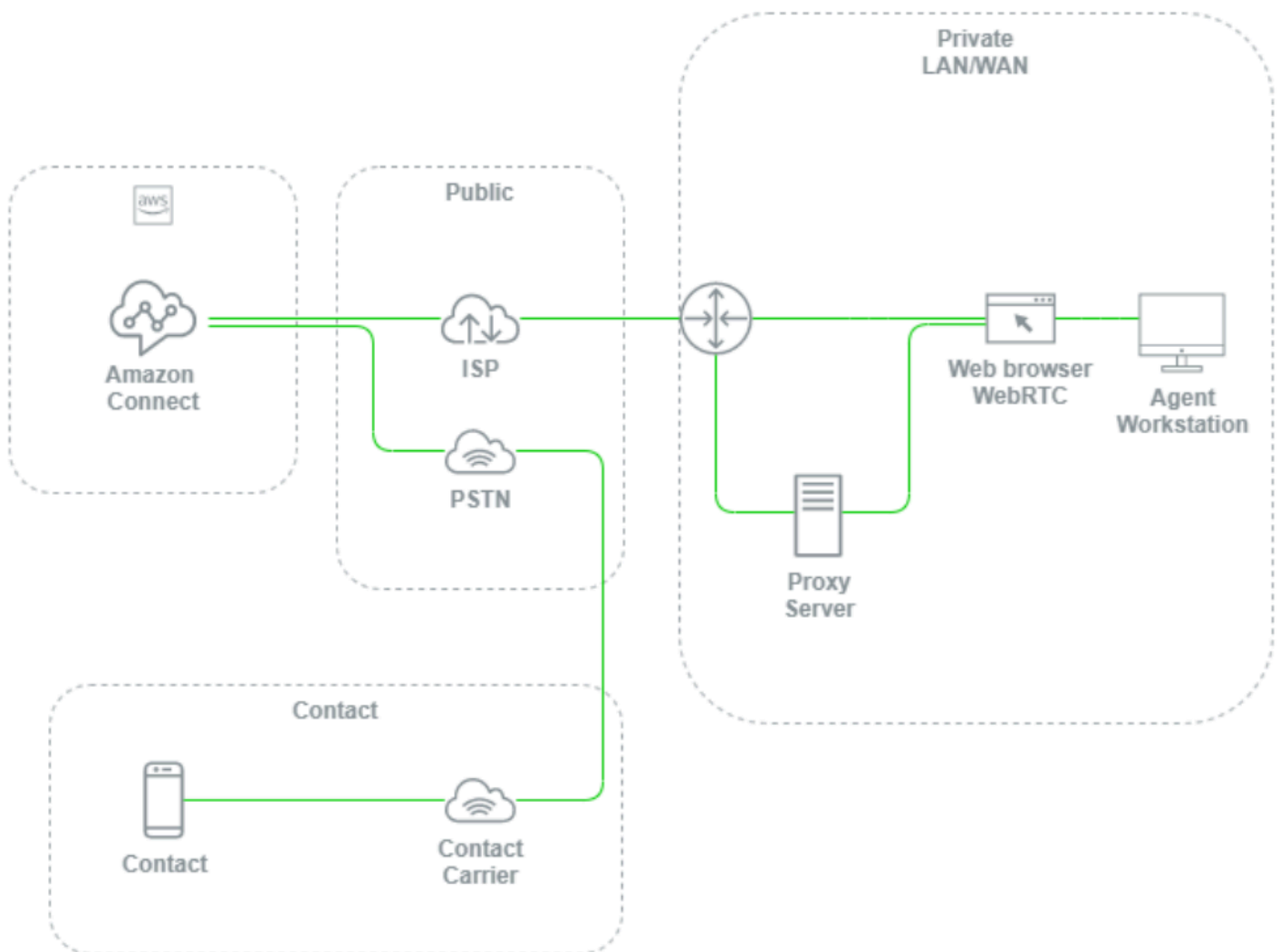
- Keragaman operator Di AS, Anda harus menggunakan layanan telepon Amazon Connect untuk nomor bebas pulsa AS, yang memungkinkan Anda merutekan lalu lintas bebas pulsa di beberapa pemasok dengan cara aktif-aktif tanpa biaya tambahan. Dalam situasi di mana Anda meneruskan lalu lintas masuk ke nomor telepon Amazon Connect, Anda harus meminta nomor DID atau Bebas Pulsa yang berlebihan di beberapa penyedia telepon. Jika Anda mengklaim atau mem-porting beberapa nomor DID atau Bebas Pulsa di luar AS, Anda harus meminta agar nomor tersebut diklaim atau di-porting ke berbagai penyedia telepon untuk meningkatkan ketahanan.
- DID bebas pulsa internasional dan konkurensi tinggi Jika Anda menggunakan layanan nasional bebas pulsa yang ada untuk mengarahkan lalu lintas masuk ke DID, Anda harus meminta nomor telepon DID di beberapa penyedia telepon. Rekomendasi umum untuk konfigurasi ini adalah 100 sesi per DID dan Arsitek AWS Solusi Anda dapat membantu dengan perhitungan dan pengaturan kapasitas.
- Menguji secara menyeluruh semua skenario kasus penggunaan, sebaiknya menggunakan lingkungan yang sama atau serupa dengan agen dan pelanggan Anda. Pastikan Anda menguji

beberapa skenario masuk dan keluar untuk kualitas pengalaman, fungsionalitas Caller ID, dan mengukur latensi untuk memastikannya berada dalam kisaran yang dapat diterima untuk kasus penggunaan Anda. Setiap penyimpangan dari agen target dan lingkungan pelanggan Anda perlu diukur dan diperhitungkan. Untuk informasi selengkapnya, termasuk petunjuk dan kriteria pengujian kasus penggunaan, lihat [Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel \(CCP\)](#).

Stasiun kerja agen

Panel Kontrol Panggilan Amazon Connect (CCP) memiliki persyaratan jaringan dan perangkat keras khusus yang harus dipenuhi untuk memastikan kualitas layanan tertinggi bagi agen dan kontak Anda:

- Siapkan Jaringan Anda untuk penggunaan PKC dan pastikan perangkat keras agen Anda memenuhi persyaratan minimum.
- Pastikan Anda telah menggunakan Amazon Connect Check Amazon Connectivity Tool pada segmen jaringan yang sama dengan agen Anda untuk memverifikasi bahwa jaringan dan lingkungan Anda dikonfigurasi dengan benar untuk penggunaan CCP.
- Hitung latensi PSTN untuk kasus penggunaan yang mengharuskan agen dan kontak berada di lokasi yang jauh secara geografis
- Tinjau [Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel \(CCP\)](#) bagian untuk membuat runbook dan buku pedoman untuk diikuti oleh agen dan supervisor Anda jika mereka menghadapi masalah.
- Siapkan pemantauan untuk stasiun kerja agen Anda dan pertimbangkan solusi mitra untuk pemantauan kualitas panggilan. Tujuan Anda dengan memantau workstation agen Anda harus kemampuan untuk mengidentifikasi sumber dari setiap jaringan potensial dan pertentangan sumber daya. Misalnya, pertimbangkan jalur koneksi jaringan softphone agen tipikal ke Amazon Connect:



Tanpa mengatur pemantauan di tingkat LAN/WAN lokal, path toAWS, dan agent workstation, sulit dan seringkali tidak mungkin untuk menentukan apakah masalah kualitas suara berasal dari workstation agen Anda, LAN/WAN pribadi mereka, ISP, atau kontak itu sendiri. AWS Menyiapkan mekanisme pencatatan dan peringatan secara proaktif sangat penting dalam menentukan akar penyebab dan mengoptimalkan lingkungan Anda untuk kualitas suara.

Konfigurasi direktori yang ada

Jika Anda sudah menggunakan AWS Directory Service direktori untuk mengelola pengguna, Anda dapat menggunakan direktori yang sama untuk mengelola akun pengguna di Amazon Connect. Ini harus diputuskan dan dikonfigurasi saat Anda membuat instans Amazon Connect. Anda tidak dapat mengubah opsi identitas yang Anda pilih setelah Anda membuat instance. Misalnya, jika Anda memutuskan untuk mengubah direktori yang Anda pilih untuk mengaktifkan Single Sign On

(SSO) untuk instance Anda, Anda dapat menghapus instance dan membuat yang baru. Ketika Anda menghapus instance, Anda kehilangan semua pengaturan konfigurasi dan data metrik untuk itu

Kuota Layanan

Tinjau kuota layanan default untuk setiap layanan yang terlibat dalam beban kerja Anda serta kuota layanan default untuk Amazon Connect dan minta peningkatan jika berlaku. Saat meminta peningkatan untuk Amazon Connect, pastikan untuk menggunakan nilai yang diharapkan tanpa padding tambahan untuk fluktuasi. Fluktuasi dipertimbangkan secara otomatis saat Anda mengajukan permintaan.

AWS Dukungan perusahaan

AWS Enterprise Support direkomendasikan untuk beban kerja bisnis dan/atau mission-critical. AWS Baik Enterprise Support maupun Well-Architected Review dengan Arsitek AWS Solusi wajib memenuhi syarat untuk Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Connect.

AWS Solusi yang dirancang dengan baik

Sebelum melakukan migrasi atau implementasi ke Amazon Connect, ikuti praktik terbaik kami dengan menggunakan Kerangka Kerja AWS Well-Architected, Operational Excellence. Framework menyediakan pendekatan yang konsisten bagi Anda untuk mengevaluasi arsitektur dan mengimplementasikan desain yang akan menskalakan dari waktu ke waktu berdasarkan lima pilar — keunggulan operasional, keamanan, keandalan, efisiensi kinerja, dan pengoptimalan biaya. Kami juga merekomendasikan penggunaan AWS Enterprise Support untuk bisnis dan beban kerja penting dalam misi. AWS Baik Enterprise Support maupun Well-Architected Review dengan Arsitek Solusi AWS Anda wajib memenuhi syarat untuk Perjanjian Tingkat Layanan Amazon Connect.

Beroperasi

Pertimbangkan area berikut untuk mengoperasikan beban kerja Amazon Connect.

Pencatatan dan pemantauan

Lihat [Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch](#) dan [Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail](#).

Atribut kontak

Amazon Connect memungkinkan Anda mengatur dan mereferensikan atribut kontak secara dinamis dalam alur untuk menciptakan pengalaman dinamis dan personal bagi kontak Anda,

membuat aplikasi swalayan yang canggih, IVR berbasis data, integrasi dengan AWS layanan lain, menyederhanakan manajemen nomor telepon, dan memungkinkan pelaporan dan analitik real-time dan historis khusus. Berikut ini adalah Praktik dan pertimbangan terbaik yang dapat Anda ikuti untuk mengurangi kompleksitas, mencegah kehilangan data, dan memastikan kualitas pengalaman yang konsisten untuk kontak Anda.

Perhatikan pertimbangan berikut:

- **Ukuran data** - Untuk mencegah pemotongan, batasan ukuran untuk atribut kontak yang dapat Anda atur di blok Atribut kontak Set bervariasi tergantung pada charset, encoding, dan bahasa yang digunakan. Meskipun ini umumnya cukup data untuk memutar cerita pendek untuk kontak, dimungkinkan untuk melampaui batas ini, memotong atribut apa pun yang ditetapkan di atas 32KB.
- **Sensitivitas data** - Perhatikan jika ada atribut yang disetel, ditanyakan, dan direferensikan sensitif atau termasuk dalam pedoman peraturan apa pun dan pastikan bahwa data diperlakukan dengan tepat untuk kasus penggunaan Anda.
- **Persistensi data** - Atribut apa pun yang disetel menggunakan blok Atribut kontak Set akan disertakan dalam catatan kontak untuk kontak Anda dan tersedia untuk layar pop ke desktop agen kustom mana pun menggunakan Streams API. Setiap kali atribut direferensikan dalam alur Anda dan logging diaktifkan untuk alur, nama dan nilai atribut akan dicatat ke Amazon CloudWatch.

Praktik terbaik

- **Memantau penggunaan** — Saat Anda menerapkan fungsionalitas baru, melakukan onboard unit bisnis baru, dan melakukan iterasi pada alur yang ada, cari penggunaan atribut Anda saat ini dalam pencarian kontak, salin atribut ke editor teks, tambahkan atribut baru, dan pastikan Anda tidak melebihi batasan ukuran 32KB. Pastikan untuk memperhitungkan bidang panjang variabel seperti firstName dan lastName dan pastikan bahwa, bahkan ketika ruang maksimum digunakan dalam bidang, bahwa Anda masih di bawah batasan 32KB.
- **Pembersihan** — Jika persistensi data tidak diperlukan, Anda dapat menyetel atribut dengan nama dan nilai kosong yang sama untuk mencegah data disimpan ke catatan kontak atau diteruskan dalam layar pop ke agen menggunakan [Amazon Connect Streams](#) API sambil membebaskan byte yang akan digunakan data dalam catatan kontak.
- **Data sensitif** — Gunakan blok input pelanggan Store untuk mengumpulkan input DTMF sensitif dari kontak Anda dan gunakan enkripsi amplop untuk melindungi data mentah dan kunci data yang digunakan untuk mengenkripsi mereka. Menyimpan data sensitif dalam database terpisah di mana persistensi diperlukan, gunakan blok aliran perilaku pencatatan Setel untuk menonaktifkan logging

setiap kali informasi sensitif direferensikan, dan hapus, bersihkan, atau kaburkan data sensitif menggunakan metode Pembersihan blok Atribut kontak Setel yang diuraikan sebelumnya. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Validasi kepatuhan di Amazon Connect](#).

Teleponi

Di AS, gunakan nomor telepon bebas pulsa sedapat mungkin untuk memuat saldo di beberapa operator untuk rute tambahan dan redundansi operator. Ini juga membantu mengurangi waktu untuk resolusi jika dibandingkan dengan nomor telepon DID, yang harus dikelola oleh satu operator. Dalam situasi di mana Anda menggunakan DID, saldo beban di seluruh angka dari beberapa operator, jika memungkinkan, untuk meningkatkan keandalan. Pastikan Anda menangani semua jalur kesalahan dalam alur dengan tepat, dan terapkan praktik, persyaratan, dan rekomendasi terbaik yang ada di [Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel \(CCP\)](#) dalamnya.

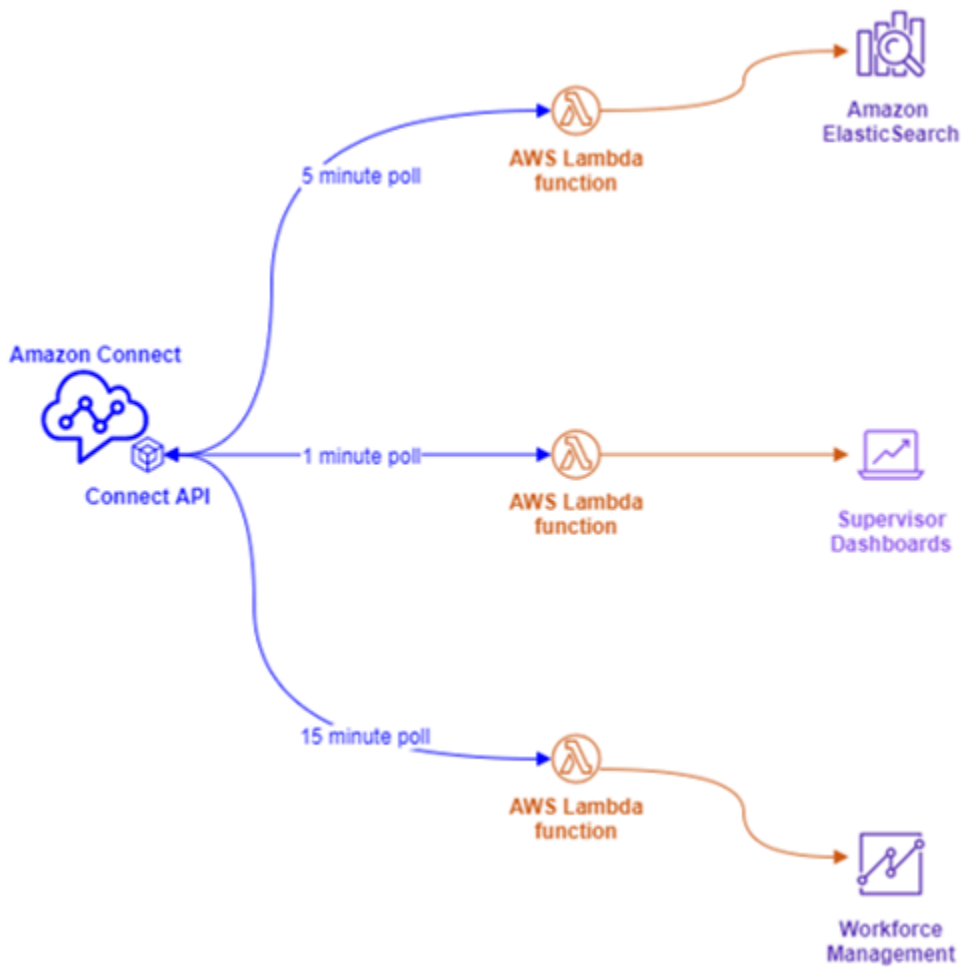
Jika Anda meneruskan nomor telepon penyedia telepon yang ada ke Amazon Connect, pastikan bahwa proses untuk mengubah tujuan penerusan ke nomor DID/Bebas Pulsa alternatif atau menghapus penerusan ditentukan dan dipahami dengan baik oleh tim operasi Anda. Pastikan Anda memiliki Runbook dan Playbook khusus untuk penilaian kesiapan produksi, proses porting dan penerusan nomor telepon, dan pemecahan masalah audio yang mungkin timbul saat mentransfer panggilan dari penyedia telepon yang ada. Anda juga menginginkan proses berulang yang dapat diikuti oleh tim operasi untuk menentukan apakah sumber masalah audio ini adalah Amazon Connect atau penyedia telepon Anda yang sudah ada.

Amazon Connect API

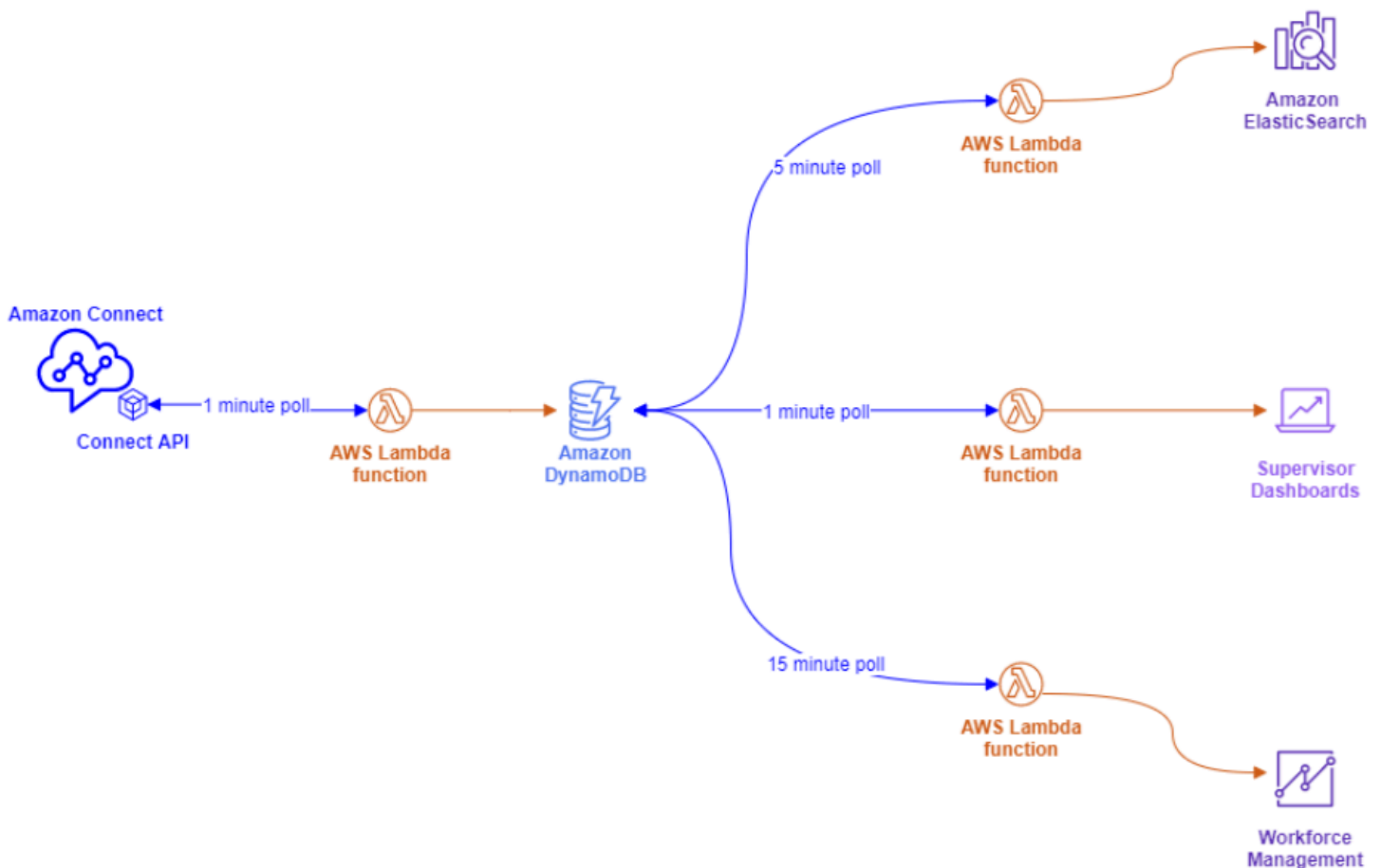
Kuota pembatasan Amazon Connect adalah berdasarkan akun, dan bukan instance. Anda harus mempertimbangkan praktik terbaik berikut saat bekerja dengan Amazon Connect API:

Menerapkan solusi caching/antrian

Untuk mengurangi overhead kueri data API dan menghindari pembatasan, Anda dapat menggunakan database perantara seperti Amazon DynamoDB untuk menyimpan hasil panggilan API daripada memanggil API dari semua titik akhir yang tertarik pada data API. Misalnya, diagram berikut menunjukkan penggunaan API metrik Amazon Connect dari berbagai sumber yang perlu menggunakan informasi ini:



Daripada memiliki AWS Lambda fungsi terpisah, masing-masing dengan persyaratan polling mereka sendiri, Anda dapat memiliki satu AWS Lambda fungsi menulis semua data menarik ke Amazon DynamoDB. Daripada memiliki setiap titik akhir pergi ke API secara langsung untuk mengambil data, mereka menunjuk ke DynamoDB, seperti yang diilustrasikan dalam diagram berikut:



Arsitektur ini memungkinkan Anda mengubah interval polling dan menambahkan titik akhir, sesuai kebutuhan, tanpa khawatir melebihi kuota layanan, memberi Anda kemampuan untuk menskalakan ke banyak koneksi bersamaan yang didukung oleh solusi database Anda. Anda dapat menggunakan konsep yang sama ini dengan menanyakan umpan data real-time apa pun dari Amazon Connect. Untuk situasi di mana Anda perlu melakukan tindakan API, seperti panggilan API Keluar, Anda dapat menggunakan konsep yang sama ini dalam kombinasi dengan Amazon Simple Queue Service untuk mengantri permintaan API Menggunakan AWS Lambda dengan SQS.

Strategi mundur dan coba lagi eksponensial

Anda dapat mengalami situasi di mana batas pembatasan API terlampaui. Ini dapat terjadi ketika panggilan API gagal dan dicoba ulang berulang kali atau dibuat langsung dari beberapa titik akhir bersamaan tanpa solusi caching atau antrian yang diterapkan. Untuk menghindari melebihi kuota layanan Anda dan memengaruhi proses hilir, Anda harus mempertimbangkan untuk menggunakan strategi mundur dan coba lagi eksponensial dalam AWS Lambda fungsi Anda dalam kombinasi dengan caching dan antrian.

Manajemen perubahan

Dua driver utama untuk memindahkan beban kerja ke Amazon Connect adalah fleksibilitas dan kecepatan ke pasar. Untuk memastikan keunggulan operasional tanpa mengorbankan kelincuhan, ikuti praktik terbaik berikut:

- **Aliran modular:** Aliran di Amazon Connect mirip dengan pembuatan aplikasi modern di mana komponen yang lebih kecil dan dibuat khusus memungkinkan lebih banyak fleksibilitas, kontrol, dan kemudahan manajemen jika dibandingkan dengan alternatif monolitik. Anda dapat membuat aliran Anda kecil dan dapat digunakan kembali, menggabungkan aliran modular menjadi end-to-end pengalaman dengan Transfer ke blok aliran. Pendekatan ini memungkinkan Anda untuk mengurangi risiko selama implementasi perubahan, memungkinkan Anda untuk menguji perubahan tunggal yang lebih kecil daripada menguji regresi seluruh pengalaman, dan akan mempermudah untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah dengan alur Anda selama pengujian.
- **Repositori:** Cadangkan semua versi dari semua flow ke repositori pilihan Anda menggunakan aliran kontak Impor/Ekspor sebagai bagian dari proses manajemen perubahan Anda.
- **Mendistribusikan berdasarkan persentase:** Untuk mengurangi risiko yang dihadapi selama manajemen perubahan dan bereksperimen dengan pengalaman baru untuk kontak Anda, Anda dapat menggunakan blok Distribusikan berdasarkan persentase untuk merutekan subset lalu lintas Anda ke arus baru sambil meninggalkan lalu lintas lain pada pengalaman asli.
- **Mengukur hasil:** Pengambilan keputusan berbasis data adalah kunci untuk berhasil mendorong perubahan yang berarti bagi bisnis Anda. Memiliki metrik kunci untuk mengukur perubahan Anda mutlak diperlukan. Untuk semua perubahan yang Anda buat, Anda perlu merencanakan bagaimana Anda akan mengukur kesuksesan. Misalnya, jika Anda menerapkan fungsionalitas layanan mandiri untuk kontak Anda, berapa persentase kontak yang Anda harapkan untuk melayani diri sendiri untuk menganggap beban kerja berhasil atau metrik lain apa yang Anda ukur untuk menentukan keberhasilan?
- **Rollback:** Pastikan bahwa ada proses yang jelas, terdefinisi dengan baik, dan dipahami dengan baik untuk mendukung perubahan apa pun pada keadaan sebelumnya, khusus untuk perubahan yang dilakukan. Misalnya, jika Anda memublikasikan versi aliran baru, pastikan bahwa petunjuk perubahan menyertakan dokumentasi tentang cara memutar kembali ke versi alur sebelumnya.

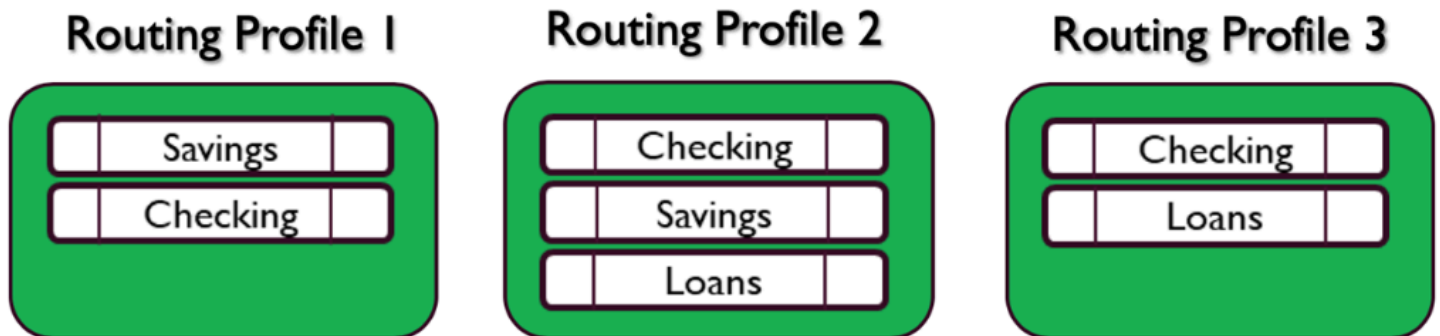
Profil perutean

Memahami cara kerja routing prioritas, delay, dan overflow dalam Amazon Connect sangat penting untuk memaksimalkan produktivitas agen, mengurangi waktu tunggu kontak, dan memastikan kualitas pengalaman terbaik untuk kontak Anda.

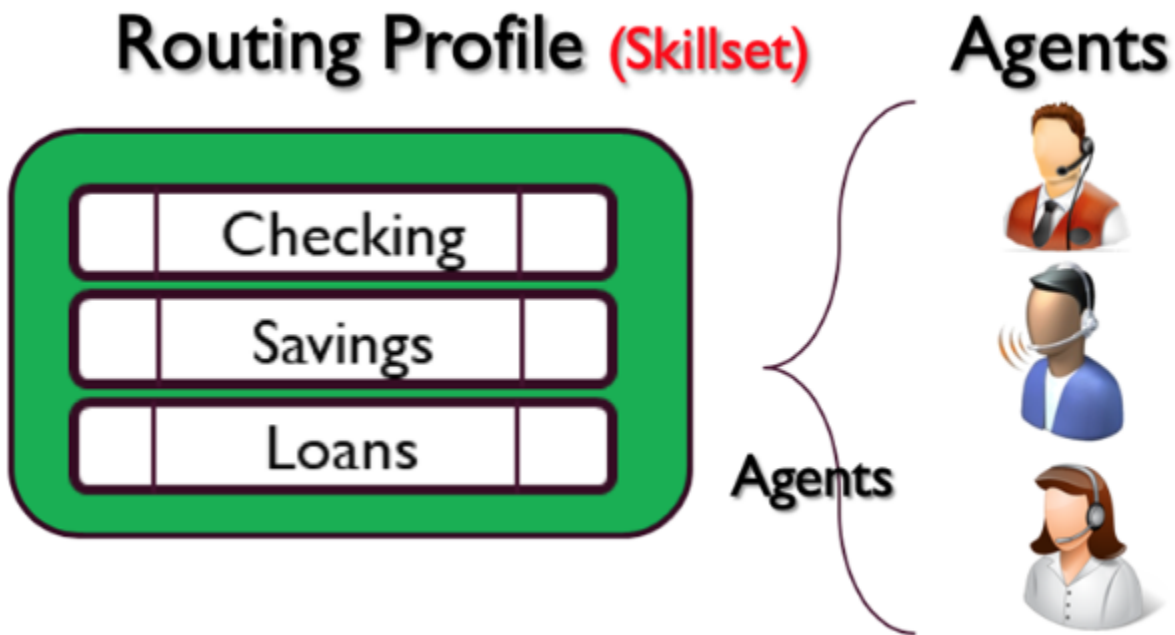
Perutean di Amazon Connect

Perutean kontak di Amazon Connect dilakukan melalui kumpulan antrian dan konfigurasi perutean yang disebut profil perutean. Antrian setara dengan keterampilan atau kemahiran yang harus dimiliki agen untuk melayani kontak untuk antrian itu. Profil perutean dapat dilihat serangkaian keterampilan yang dapat Anda cocokkan dengan kebutuhan kontak Anda

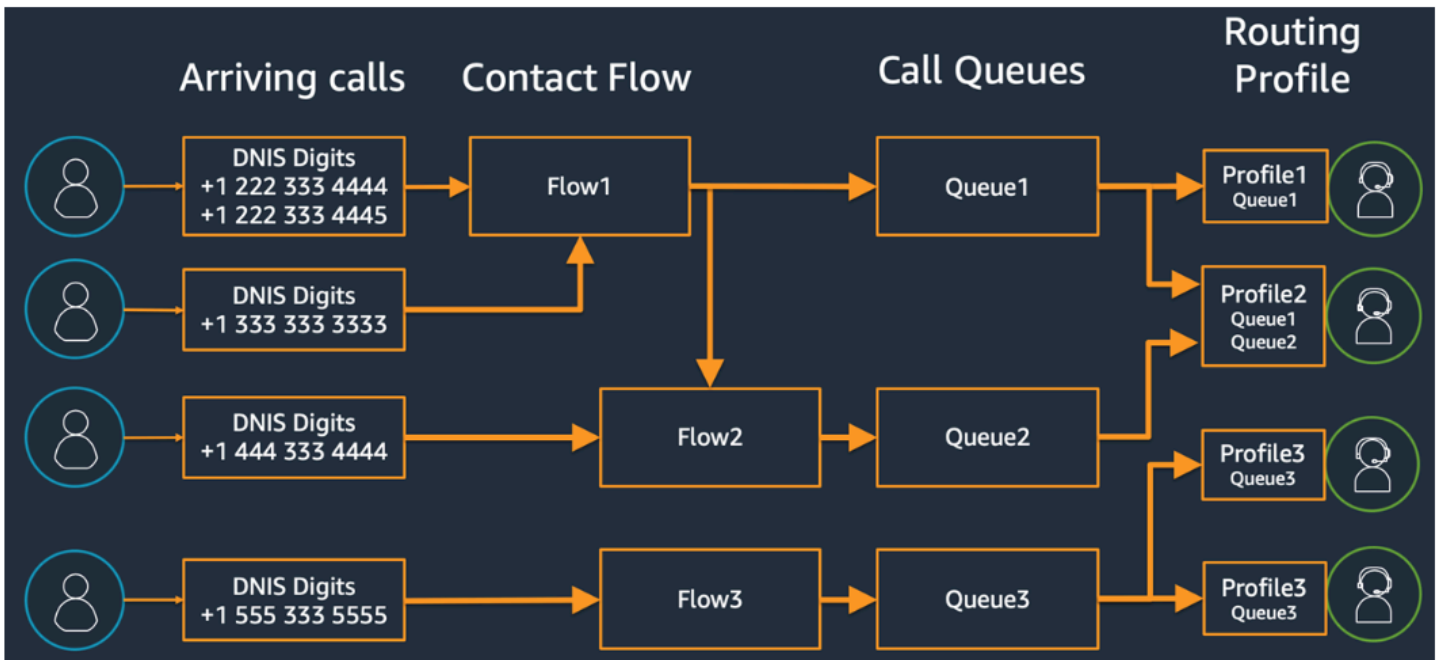
Dalam alur Anda, Anda dapat meminta informasi tambahan dan, jika mereka perlu menghubungi agen, Anda dapat menggunakan konfigurasi aliran untuk menempatkannya dalam antrian yang sesuai. Dalam contoh berikut, Tabungan, Pemeriksaan, dan Pinjaman adalah antrian atau keterampilan individu dan tiga profil perutean adalah keahlian unik, atau kelompok keterampilan:



Setiap agen hanya ditugaskan ke satu profil perutean berdasarkan keahlian mereka, dan banyak agen dengan keahlian serupa dapat berbagi profil perutean yang sama:



Setiap nomor telepon atau titik akhir obrolan akan dikaitkan dengan satu aliran. Aliran mengeksekusi logikanya, yang mungkin melibatkan mendorong pelanggan untuk informasi, untuk menentukan kebutuhan kontak, dan akhirnya mengarahkan kontak ke antrian yang sesuai. Diagram berikut menggambarkan bagaimana profil routing, antrian, dan alur bekerja sama untuk melayani kontak:



Untuk mengilustrasikan bagaimana Anda dapat menentukan berbagai antrian, profil perutean, dan penetapan agen ke profil perutean, pertimbangkan tabel berikut:

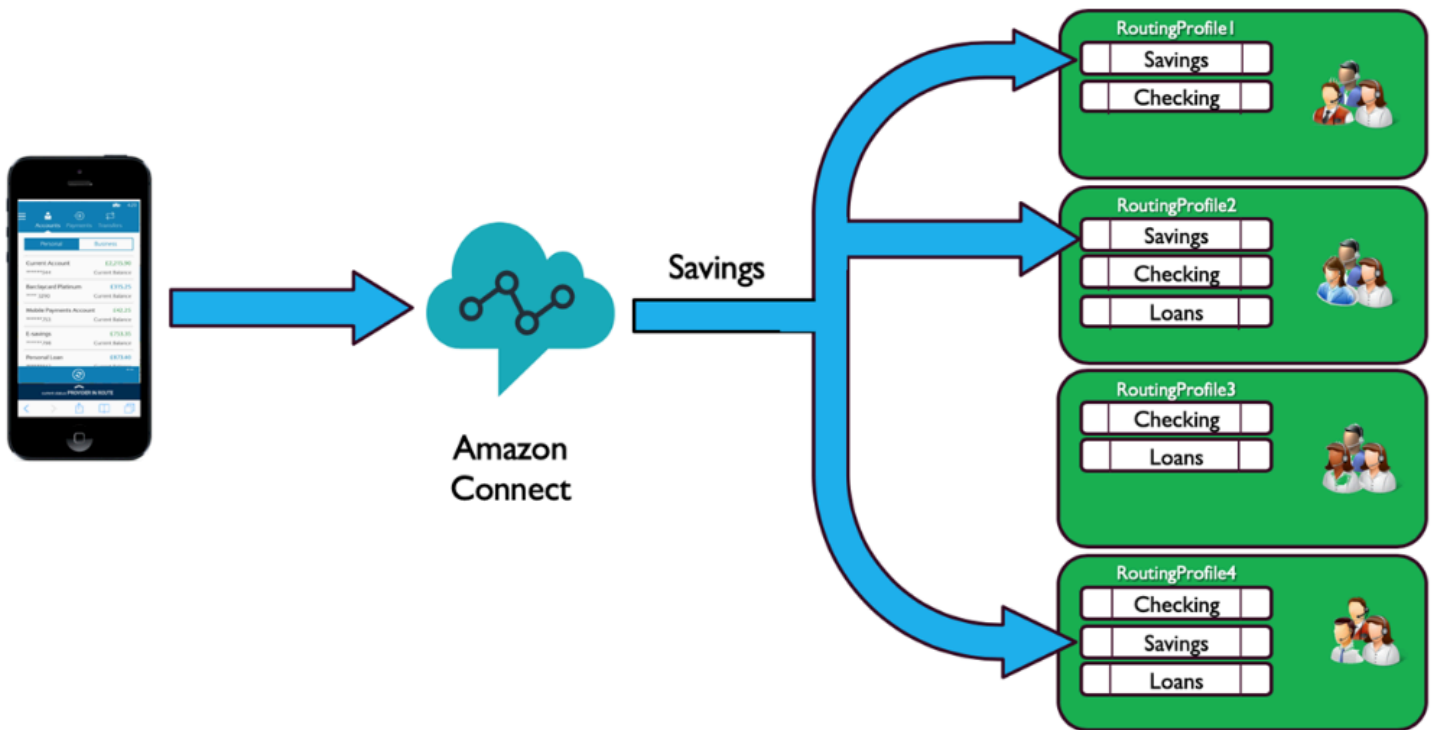
Agent	Checking	Savings	Loans	Mortgages	Investments
John D.	✓	✓			
Sam J.	✓	✓			
Debbie E.	✓	✓			
Charles T.	✓	✓			
Jane D.	✓	✓	✓		
Connie E.	✓	✓	✓		
Steve L.	✓	✓	✓		
Chris A.	✓	✓	✓		
Joyce C.			✓		
Brian M.			✓		
Caleb S.				✓	✓
Travis F.				✓	✓
Robbie H.	✓	✓	✓		

→ “Queues”

→ “Routing Profile 1”

Di baris atas, Anda telah mengidentifikasi keterampilan atau antrian Anda. Di kolom kiri, Anda memiliki daftar agen, dan di tengah, Anda telah memeriksa keterampilan yang didukung oleh masing-masing agen. Anda dapat mengurutkan matriks yang dikelompokkan berdasarkan serangkaian persyaratan keterampilan umum di seluruh populasi agen kami. Ini membantu mengidentifikasi profil perutean sebagai yang ditandai di kotak hijau (yang terdiri dari dua antrian), yang dapat Anda tetapkan kepada agen. Sebagai hasil dari latihan ini, Anda telah mengidentifikasi empat profil perutean, dan menetapkan 13 agen Anda kepada mereka yang sesuai.

Berdasarkan tabel sebelumnya, panggilan masuk dari kontak yang membutuhkan keterampilan Tabungan dapat dilayani oleh tiga kelompok agen dalam tiga profil perutean 1, 2, dan 4 seperti yang digambarkan dalam diagram berikut:



Prioritas dan keterlambatan

Menggunakan kombinasi prioritas dan penundaan di Profil Perutean yang berbeda, Anda dapat membuat strategi perutean yang fleksibel.

Priority	Queue	Delay (secs)
1	Savings	0
2	Checking	15
3	Loans	30

Routing Profile

Contoh profil perutean sebelumnya menunjukkan serangkaian antrian, dan prioritas serta penundaan masing-masing. Makin rendah angkanya, makin tinggi prioritasnya. Semua panggilan prioritas yang lebih tinggi harus diproses sebelum panggilan prioritas yang lebih rendah akan diproses. Ini adalah

perbedaan dari sistem yang pada akhirnya akan memproses prioritas panggilan yang lebih rendah berdasarkan faktor pembobotan.

Anda juga dapat menambahkan penundaan ke setiap antrian dalam setiap profil perutean. Setiap panggilan yang masuk ke antrian akan diadakan selama periode penundaan yang ditentukan yang ditetapkan ke antrian yang ditentukan. Panggilan akan diadakan selama periode penundaan, bahkan ketika agen tersedia. Anda dapat menggunakan ini dalam situasi di mana Anda memiliki sekelompok agen yang dicadangkan untuk membantu Anda memenuhi Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) Anda, tetapi sebaliknya ditugaskan untuk tugas atau antrian lain. Jika panggilan tidak dijawab dalam jangka waktu tertentu, agen ini akan memenuhi syarat untuk menerima panggilan dari antrian yang ditentukan. Misalnya, perhatikan diagram berikut:

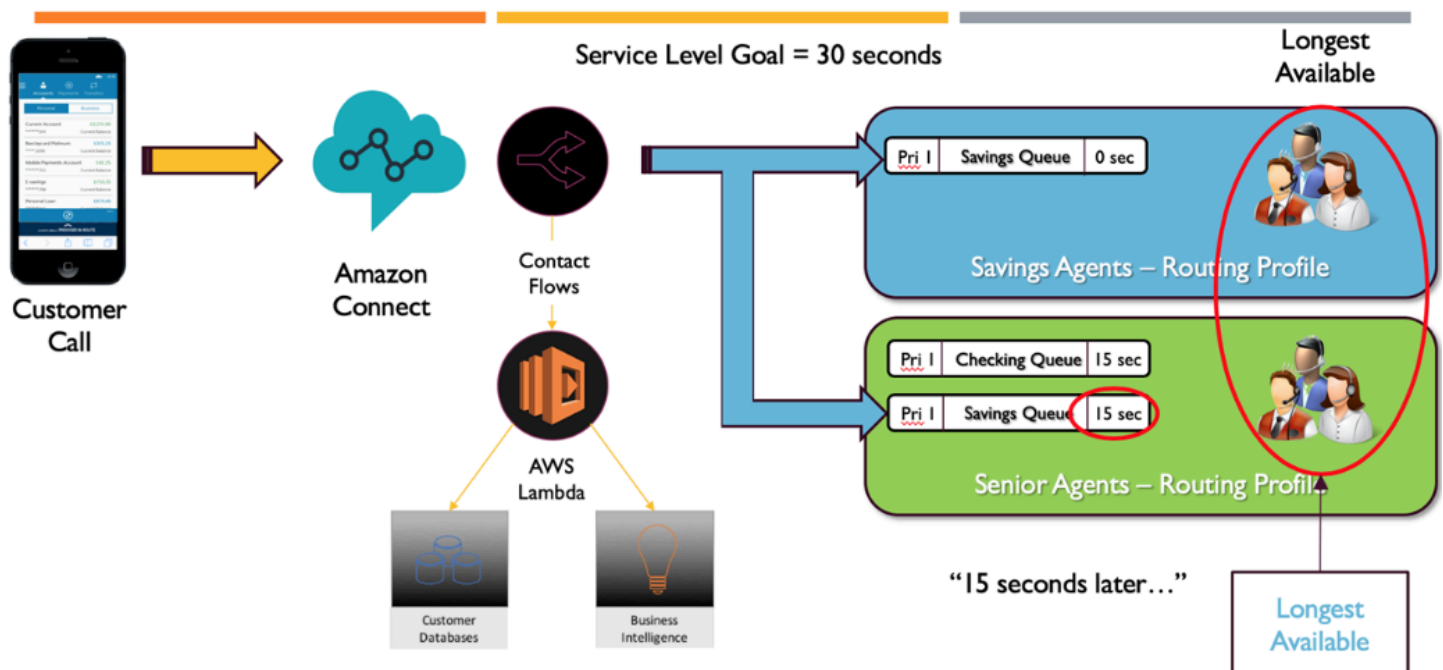
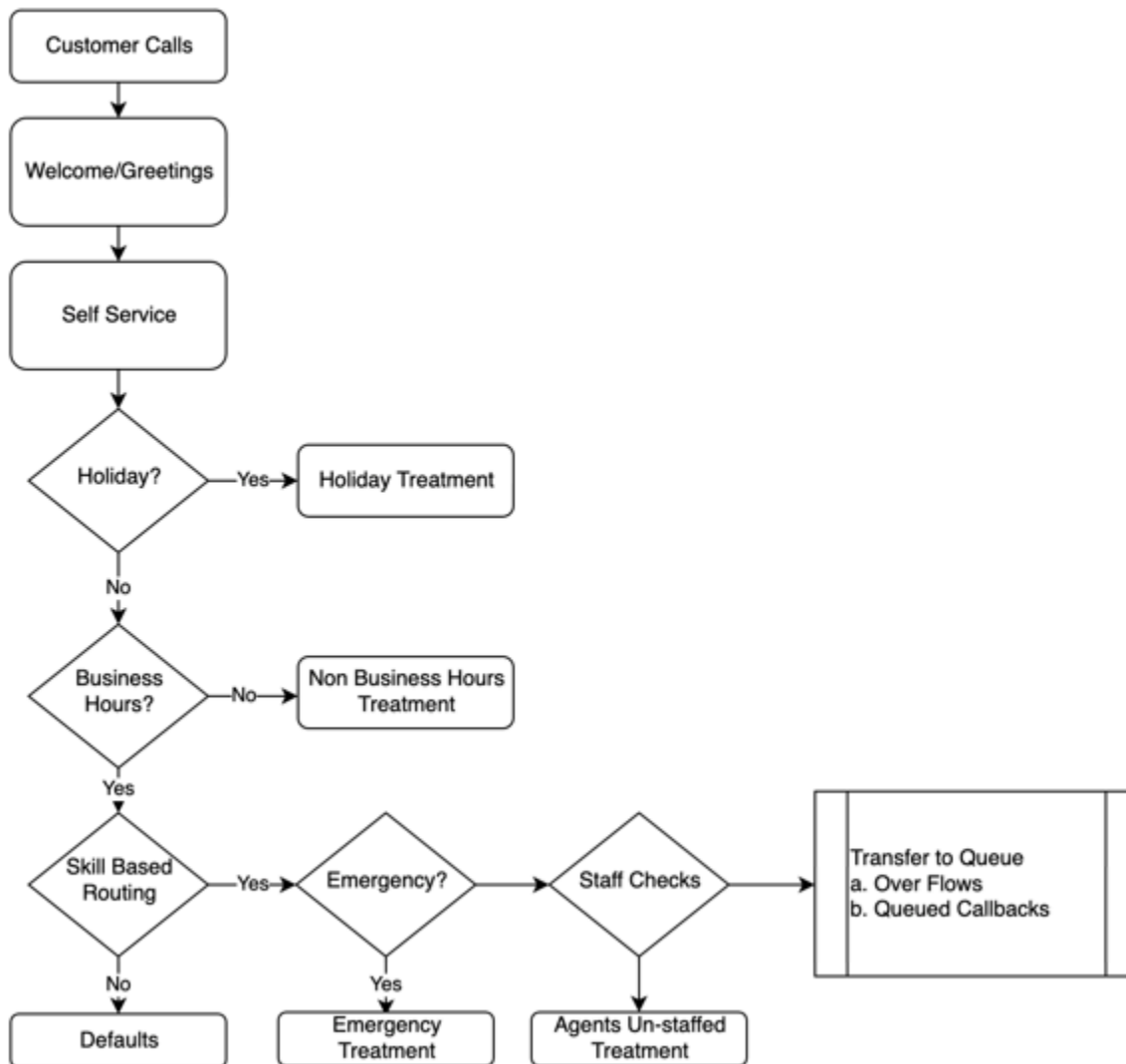


Diagram ini menunjukkan SLA 30 detik. Panggilan masuk untuk antrian Tabungan. Antrian Tabungan segera mencari agen di profil routing “Savings” karena konfigurasi 0 delay di profil untuk antrian. Karena konfigurasi 15 penundaan untuk Agen Senior, mereka tidak akan memenuhi syarat untuk menerima kontak Tabungan selama 15 detik. Setelah 15 detik berlalu, kontak menjadi tersedia untuk agen Tingkat Senior dan Amazon Connect mencari Terpanjang yang Tersedia di kedua profil perutean.

Jalan menuju layanan

Saat Anda merancang pengalaman pelanggan di Amazon Connect, rencanakan untuk memastikan jalur menuju layanan. Ada banyak acara terencana dan tidak direncanakan yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan saat mereka melintasi Amazon Connect Flows. Contoh pengalaman

pelanggan berikut menunjukkan beberapa pemeriksaan yang disarankan untuk memastikan pengalaman kualitas yang konsisten untuk kontak Anda:

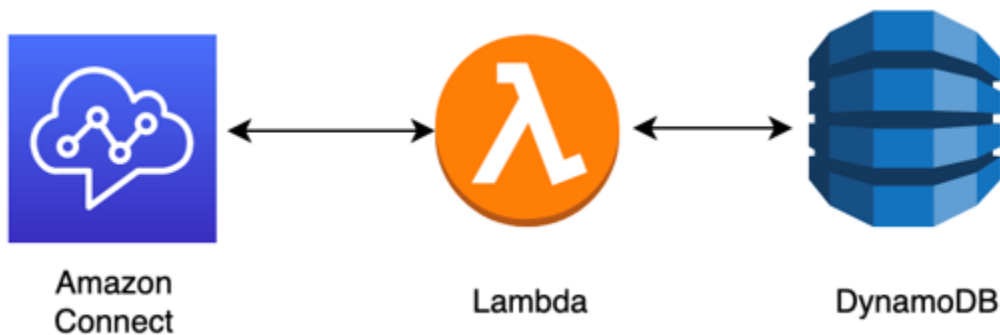


Contoh pengalaman pelanggan ini memperhitungkan acara yang direncanakan seperti Liburan dan jam kerja serta acara yang tidak direncanakan, seperti agen yang tidak memiliki staf selama jam kerja. Dengan logika ini, Anda juga dapat memperhitungkan situasi darurat, seperti penutupan pusat kontak karena cuaca buruk atau gangguan layanan. Pertimbangkan konsep-konsep berikut seperti yang diilustrasikan dalam diagram:

- **Layanan mandiri:** Dalam IVR biasa, Anda dapat menyertakan salam dan pesan penafian seperti pengumuman rekaman panggilan di muka, yang dapat diikuti dengan opsi layanan mandiri. Layanan mandiri menghadirkan pengoptimalan biaya dan kinerja untuk pusat kontak Anda dan memungkinkan organisasi Anda melayani pelanggan 24x7, terlepas dari hari libur, jam kerja, atau ketersediaan agen. Selalu sertakan jalur menuju layanan jika pelanggan tidak dapat melayani

diri sendiri dan membutuhkan bantuan manusia. Misalnya, jika Anda menggunakan bot Amazon Lex untuk layanan mandiri, Anda dapat menggunakan maksud mundur untuk meningkatkan percakapan untuk bantuan manusia.

- **Liburan:** Banyak pelanggan bisnis memiliki repositori pusat yang mengadakan hari libur perusahaan. Anda dapat menggunakan AWS Lambda fungsi untuk memasukkan data ke dalam repositori itu dan menawarkan perawatan liburan kepada pelanggan. Selain itu, Anda juga dapat menyimpan hari libur perusahaan di DynamoDB bersama dengan pesan khusus untuk setiap liburan. Misalnya, jika bisnis Anda merayakan 25 Desember sebagai Natal, Anda dapat memiliki prompt liburan atau Teks untuk Pidato, “Kami sudah tutup untuk Natal. Silakan hubungi kembali pada 26 Desember ketika jam kerja normal kami akan dilanjutkan.”



- **Jam kerja:** Setelah liburan diverifikasi, Anda dapat memeriksa jam kerja dan, jika di luar jam kerja, Anda dapat mengubah pengalaman secara dinamis untuk kontak Anda. Jika kontak terjadi selama jam kerja, Anda dapat mengidentifikasi niat pelanggan untuk panggilan dan memetakan ke antrian tertentu di pusat kontak Anda, meningkatkan kemungkinan mendapatkan agen yang benar, dan mengurangi jumlah waktu yang dibutuhkan kontak Anda untuk mencapai layanan. Sangat disarankan untuk memetakan default karena pelanggan dapat menelepon untuk alasan yang belum Anda perhitungkan atau mungkin merespons dengan cara yang tidak Anda harapkan.
- **Pesan darurat:** Setelah Anda mengidentifikasi niat pelanggan untuk menelepon, disarankan untuk menerapkan perawatan pemeriksaan darurat. Jika terjadi situasi darurat yang memengaruhi pusat kontak Anda, Anda dapat menyimpan bendera Benar/Salah darurat di database perantara seperti DynamoDB. Untuk mengizinkan pengawas dan administrator menyetel tanda ini secara dinamis, tanpa kode, Anda dapat membuat IVR terpisah yang mengautentikasi administrator Amazon Connect berdasarkan ANI dan verifikasi nomor PIN hanya untuk penggunaan internal. Jika terjadi keadaan darurat, supervisor Anda dapat menghubungi saluran khusus itu dari ponsel mereka dan setelah otentikasi mengatur bendera Darurat menjadi true untuk skenario seperti penutupan pusat kontak karena cuaca buruk atau pemadaman ISP di lokasi fisik pusat kontak.
- **API pesan darurat:** Anda juga dapat mempertimbangkan untuk membangun gateway AWS API dengan AWS Lambda fungsi di bagian belakang untuk menyetel bendera Darurat menjadi benar/

salah dengan aman di database. Supervisor Anda dapat mengakses API tersebut dengan aman melalui web untuk beralih mode bencana atau beralih secara dinamis sebagai respons terhadap peristiwa eksternal. Dalam instans Amazon Connect Anda, setiap kontak yang masuk melalui alur akan digunakan AWS Lambda untuk memeriksa bendera darurat tersebut dan, jika terjadi mode bencana, Anda dapat secara dinamis membuat pengumuman dan memberi pelanggan jalur ke layanan. Ini selanjutnya akan memastikan kelangsungan bisnis dan mengurangi dampak situasi seperti ini dari mempengaruhi pelanggan Anda.

- **Periksa staf agen:** Sebelum mentransfer ke antrian dalam alur Anda, Anda dapat memeriksa staf agen untuk memastikan bahwa agen masuk untuk melayani kontak. Misalnya, Anda mungkin memiliki agen yang sibuk melayani kontak lain yang mungkin tersedia dalam lima menit ke depan, atau Anda mungkin tidak memiliki siapa pun yang masuk ke sistem sama sekali. Selama kasus ini, Anda akan lebih memilih pengalaman pelanggan yang berbeda daripada membuat mereka menunggu dalam antrian untuk agen tersedia.
- **Rute ke layanan:** Saat mentransfer panggilan ke antrian, Anda dapat menawarkan panggilan balik antrian, luapan antrian, atau perutean berjenjang menggunakan profil perutean Amazon Connect untuk menawarkan pengalaman berkualitas tinggi yang konsisten bagi penelepon yang memenuhi persyaratan Tingkat Layanan Anda.

Sumber daya

Dokumentasi

- [DevOps dan AWS](#)
- [Dokumentasi API Layanan Amazon Connect](#)

Blog

- [Cara menangani lonjakan kontak yang tidak terduga dengan Amazon Connect](#)

Video

- [DevOps di Amazon](#)

Keamanan: Prinsip-prinsip desain untuk mengembangkan pusat kontak yang aman

Keamanan mencakup kemampuan untuk melindungi informasi, sistem, dan aset sambil memberikan nilai bisnis melalui penilaian risiko dan strategi mitigasi. Bagian ini memberikan ikhtisar prinsip desain, praktik terbaik, dan pertanyaan seputar keamanan untuk beban kerja Amazon Connect.

Perjalanan Keamanan Amazon Connect

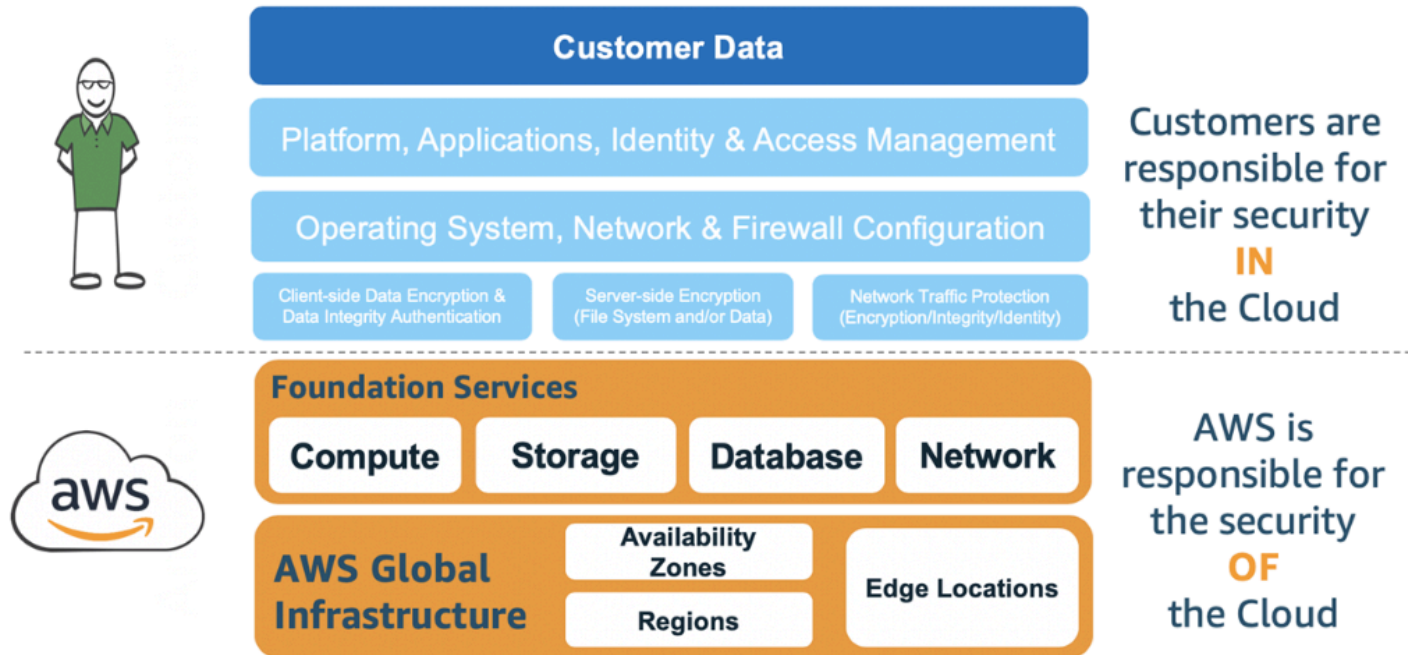
Setelah Anda membuat keputusan untuk memindahkan beban kerja Anda ke Amazon Connect, selain meninjau [Keamanan di Amazon Connect](#) dan [Praktik Terbaik Keamanan untuk Amazon Connect](#), ikuti panduan dan langkah-langkah ini untuk memahami dan menerapkan persyaratan keamanan Anda terkait dengan area keamanan inti berikut:



Memahami Model AWS Keamanan

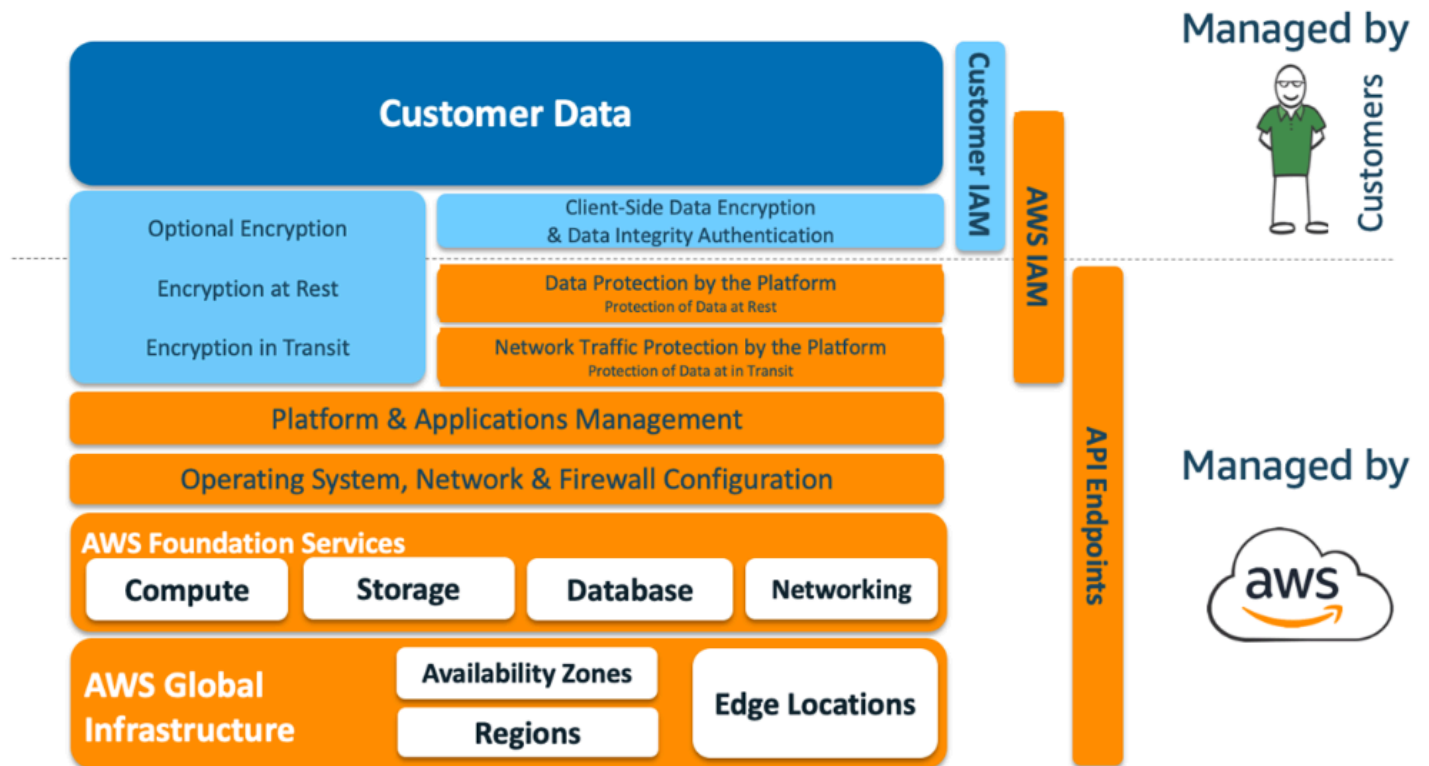
Ketika Anda memindahkan sistem komputer dan data ke cloud, tanggung jawab keamanan menjadi dibagi antara Anda dan AWS. AWS bertanggung jawab untuk mengamankan infrastruktur dasar yang mendukung cloud, dan Anda bertanggung jawab atas apa pun yang Anda pasang di cloud atau terhubung ke cloud.

AWS Shared Responsibility Model



AWS Layanan mana yang Anda gunakan akan menentukan berapa banyak pekerjaan konfigurasi yang harus Anda lakukan sebagai bagian dari tanggung jawab keamanan Anda. Saat Anda menggunakan Amazon Connect, model bersama mencerminkan AWS dan tanggung jawab pelanggan pada tingkat tinggi, seperti yang ditunjukkan pada diagram berikut.

AWS Shared Responsibility Model for Amazon Connect



Yayasan Kepatuhan

Auditor pihak ketiga menilai keamanan dan kepatuhan Amazon Connect sebagai bagian dari beberapa program AWS kepatuhan. [Ini termasuk SOC, PCI, HIPAA, C5 \(Frankfurt\), dan HITRUST CSF.](#)

Untuk daftar layanan AWS dalam cakupan program kepatuhan spesifik, lihat [Layanan AWS dalam Cakupan berdasarkan Program Kepatuhan](#). Untuk informasi umum, lihat [Program Kepatuhan AWS Layanan](#).

Pemilihan wilayah

Pemilihan wilayah untuk meng-host instans Amazon Connect bergantung pada pembatasan kedaulatan data dan tempat kontak dan agen berada. Setelah keputusan itu dibuat, tinjau persyaratan jaringan untuk Amazon Connect dan port serta protokol yang perlu Anda izinkan. Selain itu, untuk mengurangi radius ledakan, gunakan daftar izin domain atau rentang alamat IP yang diizinkan untuk instans Amazon Connect Anda.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan jaringan Anda](#).

AWSIntegrasi layanan

Kami merekomendasikan untuk meninjau setiap AWS layanan dalam solusi Anda terhadap persyaratan keamanan organisasi Anda. Lihat sumber daya berikut:

- [Keamanan di AWS Lambda](#)
- [Keamanan dan Kepatuhan di DynamoDB](#)
- [Keamanan di Amazon Lex](#)

Keamanan Data di Amazon Connect

Selama perjalanan keamanan Anda, tim keamanan Anda mungkin memerlukan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana data ditangani di Amazon Connect. Lihat sumber daya berikut:

- [Jalur jaringan terperinci untuk Amazon Connect](#)
- [Keamanan infrastruktur di Amazon Connect](#)
- [Validasi kepatuhan di Amazon Connect](#)

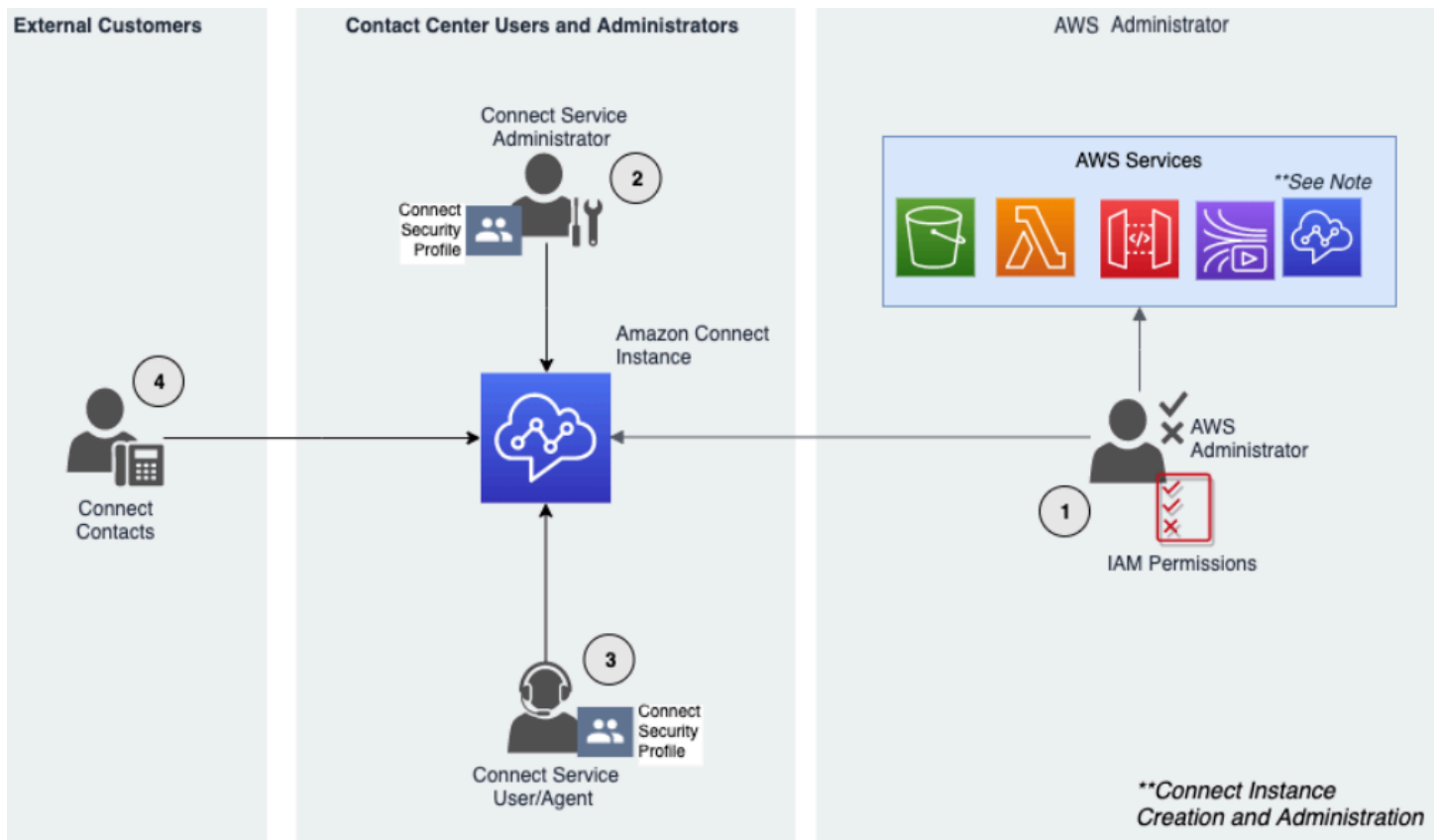
Diagram beban kerja

Tinjau diagram beban kerja Anda dan arsiteksikan solusi optimal. AWS Ini termasuk menganalisis dan memutuskan AWS layanan tambahan mana yang harus disertakan dalam solusi Anda dan aplikasi pihak ketiga dan lokal mana pun yang perlu diintegrasikan.

AWS Identity and Access Management (IAM)

Jenis Persona Amazon Connect

Ada empat jenis persona Amazon Connect, berdasarkan aktivitas yang dilakukan.



1. AWS Administrator — AWS administrator membuat atau memodifikasi sumber daya Amazon Connect dan juga dapat mendelegasikan akses administratif ke prinsipal lain dengan menggunakan layanan (IAM). AWS Identity and Access Management Ruang lingkup persona ini difokuskan pada pembuatan dan pengelolaan instans Amazon Connect Anda.
2. Administrator Amazon Connect — Administrator layanan menentukan fitur dan sumber daya Amazon Connect mana yang harus diakses karyawan dalam situs web Amazon Connect admin. Administrator layanan memberikan profil keamanan untuk menentukan siapa yang dapat mengakses situs web Amazon Connect admin dan tugas apa yang dapat mereka lakukan. Ruang lingkup persona ini difokuskan pada pembuatan dan pengelolaan pusat kontak Amazon Connect Anda.
3. Agen Amazon Connect — Agen berinteraksi dengan Amazon Connect untuk melakukan tugas pekerjaan mereka. Pengguna layanan dapat berupa agen pusat kontak atau pengawas.
4. Kontak Layanan Amazon Connect — Pelanggan yang berinteraksi dengan pusat kontak Amazon Connect Anda.

Praktik Terbaik Administrator IAM

Akses administratif IAM harus dibatasi untuk personel yang disetujui dalam organisasi Anda. Administrator IAM juga harus memahami fitur IAM apa yang tersedia untuk digunakan dengan Amazon Connect. Untuk praktik terbaik IAM, lihat [Praktik terbaik keamanan di IAM](#) di Panduan Pengguna IAM. Lihat juga [Contoh kebijakan berbasis identitas Amazon Connect](#).

Praktik Terbaik Administrator Layanan Amazon Connect

Administrator layanan bertanggung jawab untuk mengelola pengguna Amazon Connect, termasuk menambahkan pengguna ke Amazon Connect memberi mereka kredensialnya, dan menetapkan izin yang sesuai sehingga mereka dapat mengakses fitur yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka. Administrator harus memulai dengan seperangkat izin minimum dan memberikan izin tambahan seperlunya.

[Profil keamanan](#) membantu Anda mengelola siapa yang dapat mengakses dasbor Amazon Connect dan Panel Kontrol Kontak, dan siapa yang dapat melakukan tugas tertentu. Tinjau izin granular yang diberikan dalam profil keamanan default yang tersedia secara native. Profil keamanan khusus dapat diatur untuk memenuhi persyaratan tertentu. Misalnya, agen listrik yang dapat menerima panggilan tetapi juga memiliki akses ke laporan. Setelah ini diselesaikan, pengguna harus ditugaskan ke profil keamanan yang benar.

Otentikasi Multi-Faktor

Untuk keamanan ekstra, kami menyarankan Anda memerlukan otentikasi multi-faktor (MFA) untuk semua pengguna IAM di akun Anda. MFA dapat [diatur melalui AWS IAM](#) atau penyedia identitas SAMP 2.0 Anda, atau server Radius, jika itu lebih berlaku untuk kasus penggunaan Anda. Setelah MFA diatur, kotak teks ketiga akan terlihat di halaman login Amazon Connect untuk memberikan faktor kedua.

Federasi Identitas

Selain menyimpan pengguna di Amazon Connect, Anda dapat [mengaktifkan sistem masuk tunggal \(SSO\) ke Amazon Connect](#) dengan menggunakan federasi identitas. Federation adalah praktik yang disarankan untuk memungkinkan peristiwa siklus hidup karyawan tercermin di Amazon Connect saat dibuat di penyedia identitas sumber.

Akses ke Aplikasi Terpadu

Langkah-langkah dalam alur Anda mungkin memerlukan kredensial untuk mengakses informasi dalam aplikasi dan sistem eksternal. Untuk memberikan kredensi untuk mengakses AWS layanan

lain dengan cara yang aman, gunakan peran IAM. Peran IAM adalah entitas yang memiliki kumpulan izinnya sendiri, tetapi itu bukan pengguna atau grup. Peran juga tidak memiliki set kredensialnya sendiri dan secara otomatis diputar.

Kredensial seperti kunci API harus disimpan di luar kode aplikasi flow Anda, di mana mereka dapat diambil secara terprogram. Untuk mencapai hal ini, Anda dapat menggunakan AWS Secrets Manager atau solusi pihak ketiga yang ada. Secrets Manager memungkinkan Anda mengganti kredensi hardcoded dalam kode Anda, termasuk kata sandi, dengan panggilan API ke Secrets Manager untuk mengambil rahasia secara terprogram.

Kontrol Detektif

Pencatatan dan pemantauan penting untuk ketersediaan, keandalan, dan kinerja pusat kontak. Anda harus mencatat informasi yang relevan dari Amazon Connect Flows ke Amazon CloudWatch dan membuat peringatan dan notifikasi berdasarkan hal yang sama.

Anda harus menentukan persyaratan penyimpanan log dan kebijakan siklus hidup sejak dini, dan berencana untuk memindahkan file log ke lokasi penyimpanan yang hemat biaya sesegera mungkin. Amazon Connect API publik log ke AWS CloudTrail. Anda harus meninjau dan mengotomatiskan tindakan yang disiapkan berdasarkan CloudTrail log.

Amazon S3 adalah pilihan terbaik untuk retensi jangka panjang dan pengarsipan data log, terutama untuk organisasi dengan program kepatuhan yang mengharuskan data log dapat diaudit dalam format aslinya. Setelah data log berada dalam bucket S3, tentukan aturan siklus hidup untuk secara otomatis menerapkan kebijakan retensi dan memindahkan objek ini ke kelas penyimpanan lain yang hemat biaya, seperti Standar Amazon S3 - Akses Jarang (Standar - IA) atau Amazon S3 Glacier.

AWS Cloud menyediakan infrastruktur dan alat yang fleksibel untuk mendukung keduanya yang canggih dalam kerja sama dengan penawaran dan solusi pencatatan terpusat yang dikelola sendiri. Ini termasuk solusi seperti Amazon OpenSearch Service dan Amazon CloudWatch Logs.

Deteksi dan pencegahan penipuan untuk kontak yang masuk dapat diterapkan dengan menyesuaikan Amazon Connect Flows sesuai kebutuhan pelanggan. Sebagai contoh, pelanggan dapat memeriksa kontak masuk terhadap aktivitas kontak sebelumnya di DynamoDB, dan kemudian mengambil tindakan, seperti memutuskan kontak karena mereka adalah kontak yang diblokir.

Perlindungan infrastruktur

Meskipun tidak ada infrastruktur untuk dikelola di Amazon Connect, mungkin ada skenario di mana instans Amazon Connect Anda perlu berinteraksi dengan komponen atau aplikasi lain yang

digunakan dalam infrastruktur yang berada di lokasi. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa batas-batas jaringan dipertimbangkan berdasarkan asumsi ini. Tinjau dan terapkan pertimbangan keamanan infrastruktur Amazon Connect tertentu. Juga, tinjau agen pusat kontak dan desktop supervisor atau solusi VDI untuk pertimbangan keamanan.

Anda dapat mengonfigurasi fungsi Lambda untuk terhubung ke subnet privat di virtual private cloud (VPC) di akun Anda. Gunakan Amazon Virtual Private Cloud untuk membuat jaringan pribadi untuk sumber daya seperti database, instance cache, atau layanan internal. Amazon Connect fungsi Anda ke VPC untuk mengakses sumber daya pribadi selama eksekusi.

Perlindungan data

Pelanggan harus menganalisis data yang melintasi dan berinteraksi dengan solusi pusat kontak.

- Data pihak ketiga dan eksternal
- Data lokal dalam arsitektur Amazon Connect hibrida

Setelah menganalisis ruang lingkup data, klasifikasi data harus dilakukan dengan memperhatikan identifikasi data sensitif. Amazon Connect sesuai dengan model tanggung jawab AWS bersama. [Perlindungan data di Amazon Connect](#) mencakup praktik terbaik seperti menggunakan MFA dan TLS dan penggunaan AWS layanan lain, termasuk Amazon Macie.

Amazon Connect [menangani berbagai data yang terkait dengan pusat kontak](#). Ini termasuk media panggilan telepon, rekaman panggilan, transkrip obrolan, metadata kontak serta alur, profil perutean, dan antrian. Amazon Connect menangani data saat istirahat dengan memisahkan data berdasarkan ID akun dan ID instans. Semua data yang dipertukarkan dengan Amazon Connect dilindungi saat transit antara browser web pengguna dan Amazon Connect menggunakan enkripsi TLS standar terbuka.

Anda dapat menentukan AWS KMS kunci yang akan digunakan untuk enkripsi termasuk membawa kunci Anda sendiri (BYOK). Selain itu, Anda dapat menggunakan opsi manajemen kunci dalam Amazon S3.

Melindungi Data Menggunakan Enkripsi Sisi Klien

Kasus penggunaan Anda mungkin memerlukan enkripsi data sensitif yang dikumpulkan oleh aliran. Misalnya, untuk mengumpulkan informasi pribadi yang sesuai untuk menyesuaikan pengalaman pelanggan ketika mereka berinteraksi dengan IVR Anda. [Untuk melakukan ini, Anda dapat](#)

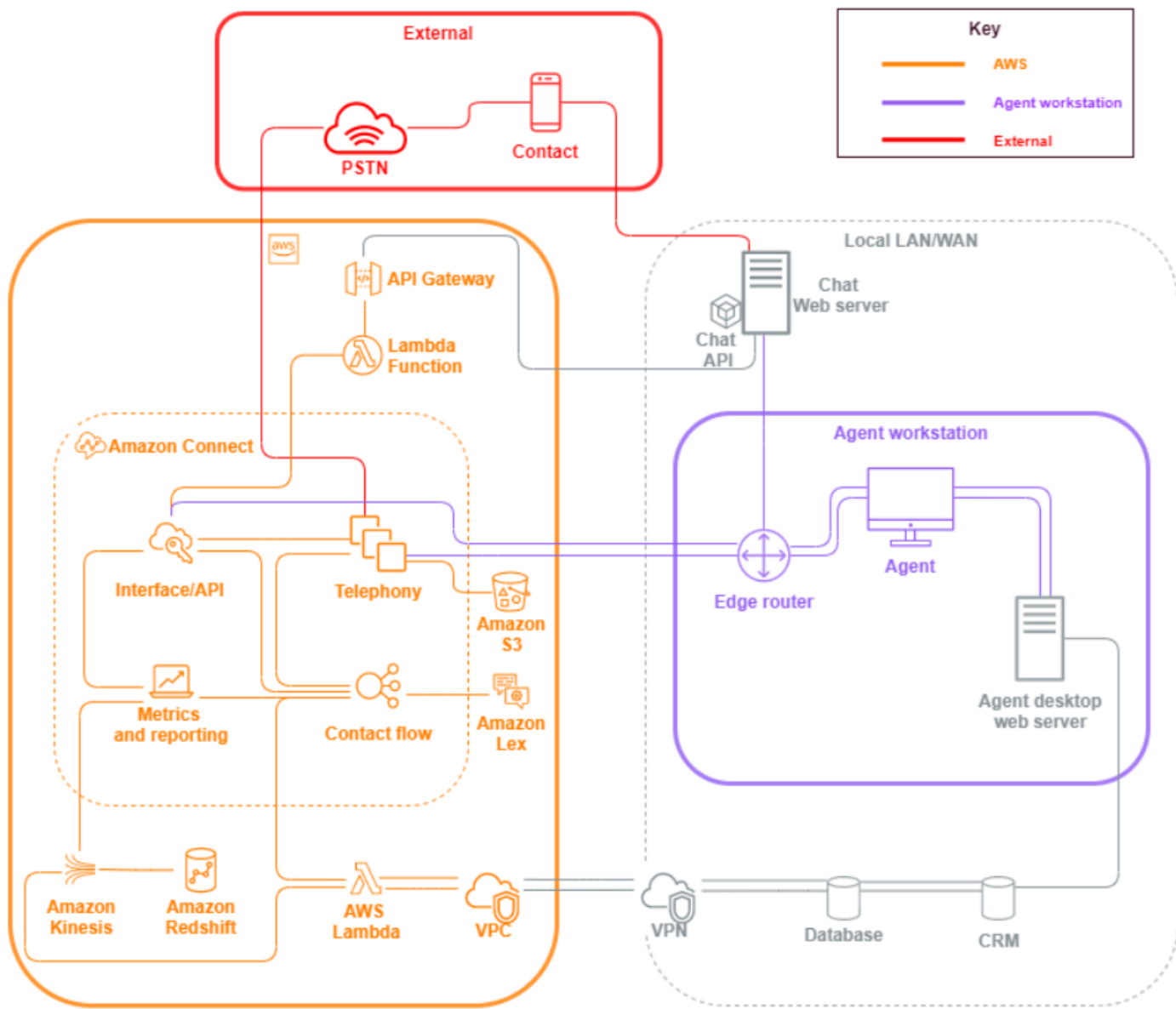
[menggunakan kriptografi kunci publik dengan Enkripsi SDKAWS](#). AWSEncryption SDK adalah pustaka enkripsi sisi klien yang dirancang untuk membuatnya efisien bagi semua orang untuk mengenkripsi dan mendekripsi data menggunakan standar terbuka dan praktik terbaik.

Validasi masukan

Lakukan validasi input untuk memastikan bahwa hanya data yang terbentuk dengan benar yang memasuki aliran. Ini harus terjadi sedini mungkin dalam aliran. Misalnya, ketika meminta pelanggan untuk mengatakan atau memasukkan nomor telepon, mereka mungkin atau mungkin tidak menyertakan kode negara.

Vektor keamanan Amazon Connect

Keamanan Amazon Connect dapat dibagi menjadi tiga lapisan logis seperti yang diilustrasikan dalam diagram berikut:



1. Stasiun kerja agen. Lapisan stasiun kerja agen tidak dikelola oleh AWS dan terdiri dari peralatan fisik dan teknologi, layanan, dan titik akhir pihak ketiga yang memfasilitasi suara, data, dan mengakses lapisan antarmuka Amazon Connect agen Anda.

Ikuti praktik terbaik keamanan Anda untuk lapisan ini dengan perhatian khusus pada hal-hal berikut:

- Rencanakan manajemen identitas dengan mengingat praktik terbaik yang dicatat dalam [Praktik Terbaik Keamanan untuk Amazon Connect](#).
- Mengurangi ancaman orang dalam dan risiko kepatuhan yang terkait dengan beban kerja yang menangani informasi sensitif, dengan menciptakan solusi IVR aman yang memungkinkan

Anda melewati akses agen ke informasi sensitif. Dengan mengenkripsi input kontak dalam alur Anda, Anda dapat menangkap informasi dengan aman tanpa memaparkannya ke agen Anda, workstation mereka, atau lingkungan operasi mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Enkripsi masukan pelanggan](#).

- Anda bertanggung jawab untuk menjaga daftar alamat AWS IP, port, dan protokol yang diizinkan untuk menggunakan Amazon Connect.
2. AWS: AWS Lapisan ini mencakup Amazon Connect dan AWS integrasi termasuk AWS Lambda, Amazon DynamoDB, Amazon API Gateway, Amazon S3, dan layanan lainnya. Ikuti pedoman pilar keamanan untuk AWS layanan, dengan perhatian khusus pada hal-hal berikut:
- Rencanakan manajemen identitas, dengan mengingat praktik terbaik yang dicatat dalam [Praktik Terbaik Keamanan untuk Amazon Connect](#).
 - Integrasi dengan AWS layanan lain: Identifikasi setiap AWS layanan dalam kasus penggunaan serta poin integrasi pihak ketiga yang berlaku untuk kasus penggunaan ini.
 - Amazon Connect dapat berintegrasi dengan AWS Lambda fungsi yang berjalan di dalam VPC pelanggan melalui titik [akhir VPC](#) untuk Lambda.
3. Eksternal: Lapisan eksternal mencakup titik kontak termasuk obrolan, click-to-call titik akhir, dan PSTN untuk panggilan suara, integrasi yang mungkin Anda miliki dengan solusi pusat kontak lama dalam arsitektur pusat kontak Hybrid, dan integrasi yang mungkin Anda miliki dengan solusi pihak ketiga lainnya. Setiap titik masuk atau titik keluar untuk pihak ketiga dalam beban kerja Anda dianggap sebagai lapisan eksternal.

Lapisan ini juga mencakup integrasi yang mungkin dimiliki pelanggan dengan solusi dan aplikasi pihak ketiga lainnya seperti sistem CRM, manajemen tenaga kerja (WFM), dan alat dan aplikasi pelaporan dan visualisasi, seperti Tableau dan Kibana. Anda harus mempertimbangkan area berikut saat mengamankan lapisan eksternal:

- Anda dapat [membuat filter kontak untuk kontak berulang dan penipuan menggunakan untuk menulis detail kontak](#) AWS Lambda ke DynamoDB dari dalam alur Anda, termasuk ANI, alamat IP untuk click-to-dial dan titik akhir obrolan, dan informasi pengenalan lainnya untuk melacak berapa banyak permintaan kontak yang terjadi selama periode waktu tertentu. Pendekatan ini memungkinkan Anda untuk menanyakan dan menambahkan kontak untuk menolak daftar, secara otomatis memutuskannya jika melebihi level yang wajar.
- Solusi deteksi Penipuan ANI menggunakan [metadata telepon Amazon Connect](#) dan [solusi mitra](#) dapat digunakan untuk melindungi dari spoofing ID penelepon.

- [Amazon Connect Voice ID](#) dan solusi mitra biometrik suara lainnya dapat digunakan untuk menyempurnakan dan merampingkan proses otentikasi. Otentikasi biometrik suara aktif memungkinkan kontak opsi untuk mengucapkan frasa tertentu dan menggunakannya untuk otentikasi tanda tangan suara. Biometrik suara pasif memungkinkan kontak untuk mendaftarkan voiceprint unik mereka dan menggunakan voiceprint mereka untuk mengautentikasi dengan input suara apa pun yang memenuhi persyaratan panjang yang cukup untuk otentikasi.
- Pertahankan bagian [integrasi aplikasi](#) di konsol Amazon Connect untuk menambahkan aplikasi pihak ketiga atau titik integrasi apa pun ke daftar izin Anda, dan hapus titik akhir yang tidak digunakan.
- Kirim hanya data yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan minimum ke sistem eksternal yang menangani data sensitif. Misalnya, jika Anda hanya memiliki satu unit bisnis yang menggunakan solusi analisis perekaman panggilan, Anda dapat mengatur AWS Lambda pemicu di bucket S3 untuk memproses catatan kontak, memeriksa antrian spesifik unit bisnis dalam data catatan kontak, dan jika itu adalah antrian milik unit, kirim hanya rekaman panggilan itu ke solusi eksternal. Dengan pendekatan ini, Anda hanya mengirim data yang diperlukan dan menghindari biaya dan overhead yang terkait dengan pemrosesan rekaman yang tidak perlu.

Untuk integrasi yang memungkinkan Amazon Connect berkomunikasi dengan Amazon Kinesis dan Amazon Redshift guna mengaktifkan streaming catatan kontak, lihat [Integrasi Amazon Connect: Streaming data](#).

Sumber daya

Dokumentasi

- [AWSKeamanan Cloud](#)
- [Keamanan di Amazon Connect](#)
- [Praktik Terbaik IAM](#)
- [AWSKepatuhan](#)
- [AWSBlog keamanan](#)

Artikel

- [Pilar Keamanan](#)
- [Pengantar AWS Keamanan](#)

- [AWSPraktik Terbaik Keamanan](#)

Video

- [AWSKeamanan Negara Serikat](#)
- [AWSKepatuhan - Model Tanggung Jawab Bersama](#)

Keandalan

Keandalan mencakup kemampuan sistem untuk pulih dari gangguan infrastruktur atau layanan, memperoleh sumber daya komputasi secara dinamis untuk memenuhi permintaan, dan mengurangi gangguan seperti kesalahan konfigurasi atau masalah jaringan sementara. Karena ketahanan ditangani sebagai bagian dari layanan, tidak ada praktik keandalan yang unik untuk Amazon Connect selain dari apa yang dicakup. [Keunggulan Operasional](#) Anda dapat menemukan panduan preskriptif tentang implementasi di whitepaper [Reliability](#) Pillar.

Sumber daya

Dokumentasi

- [AWSKuota layanan](#)
- [Ketahanan di Amazon Connect](#)
- [Amazon CloudWatch](#)

Whitepaper

- [Pilar Keandalan](#)

Video

- [Merangkul Kegagalan: Injeksi Kesalahan dan Keandalan Layanan](#)

Produk

- [Penasihat terpercaya](#): Alat online yang memberi Anda panduan waktu nyata untuk membantu Anda menyediakan sumber daya Anda mengikuti praktik AWS terbaik.

Efisiensi kinerja

Kinerja efisiensi mencakup kemampuan untuk menggunakan sumber daya komputasi secara efektif untuk memenuhi persyaratan sistem, dan untuk mempertahankan efisiensi itu seiring dengan perubahan permintaan dan teknologi berkembang. Bagian ini memberikan gambaran umum tentang prinsip desain, praktik terbaik, dan pertanyaan seputar efisiensi kinerja untuk beban kerja Amazon Connect. Anda dapat menemukan panduan preskriptif tentang implementasi di [whitepaper Performance Eciency Pillar](#).

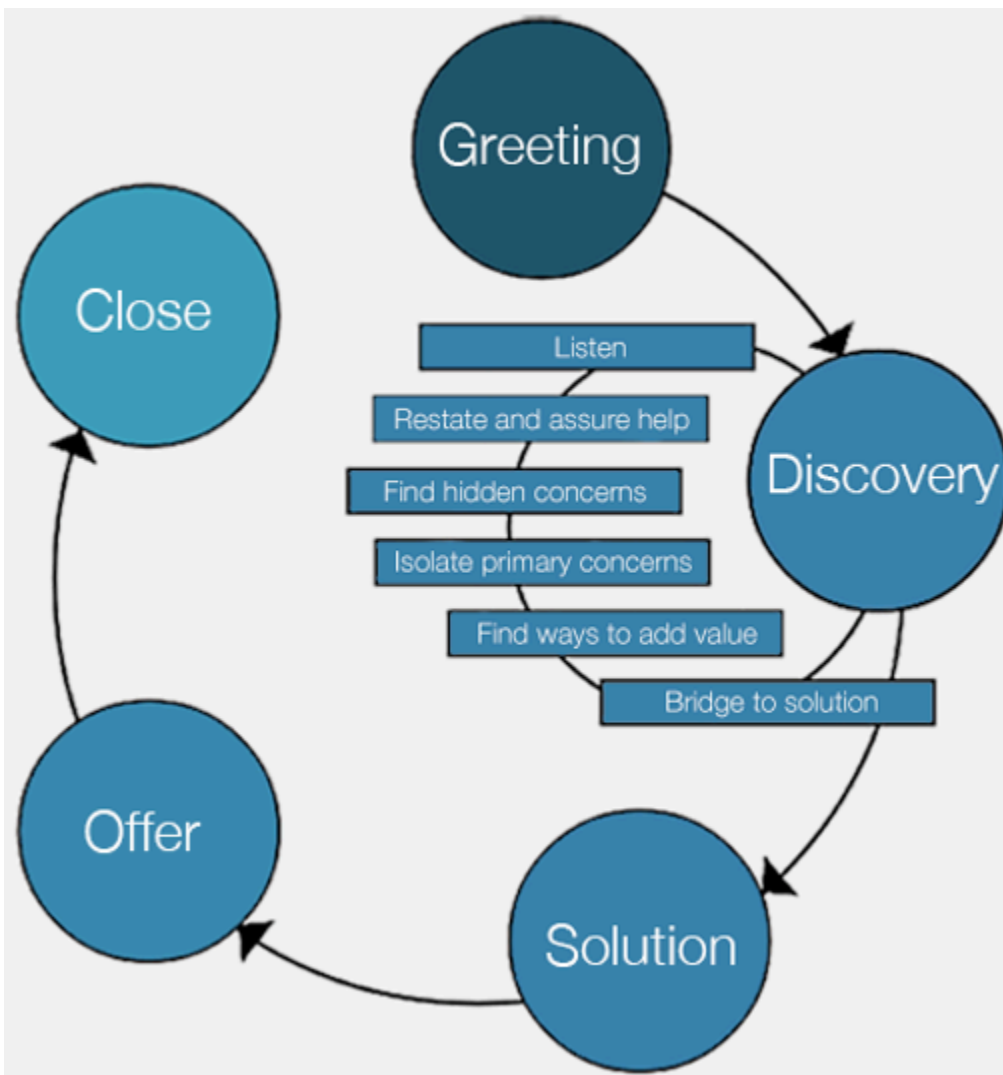
Desain arsitektur

Ada dua prinsip desain arsitektur dasar yang perlu dipertimbangkan ketika merancang pengalaman untuk pusat kontak:

- Reduksionisme adalah prinsip filosofis yang menyatakan bahwa dengan menganalisis suatu sistem ke bagian komponen utamanya, Anda dapat mengungkapkannya pada tingkat yang lebih dalam.
- Holisme, sebaliknya, menyatakan bahwa dengan mempertimbangkan keseluruhan gambaran seseorang mendapatkan pandangan yang lebih dalam dan lebih lengkap tentang suatu situasi daripada dengan menganalisisnya menjadi bagian-bagian komponennya.

Pendekatan reduksionis berfokus pada setiap komponen individu (IVR, ACD, Speech Recognition) sendiri dan sering menghasilkan pengalaman pelanggan yang terputus-putus yang, ketika dievaluasi secara individual, dapat memenuhi persyaratan kinerja untuk kasus penggunaan. Namun, ketika dievaluasi end-to-end, dapat mengakibatkan penurunan kualitas pengalaman untuk kontak Anda sambil menyalurkan upaya pengembangan ke dalam silo operasional. Pendekatan ini mempersulit pengujian regresi, meningkatkan waktu ke pasar, dan membatasi pengembangan sumber daya operasional lintas disiplin yang penting untuk keberhasilan pusat kontak Anda.

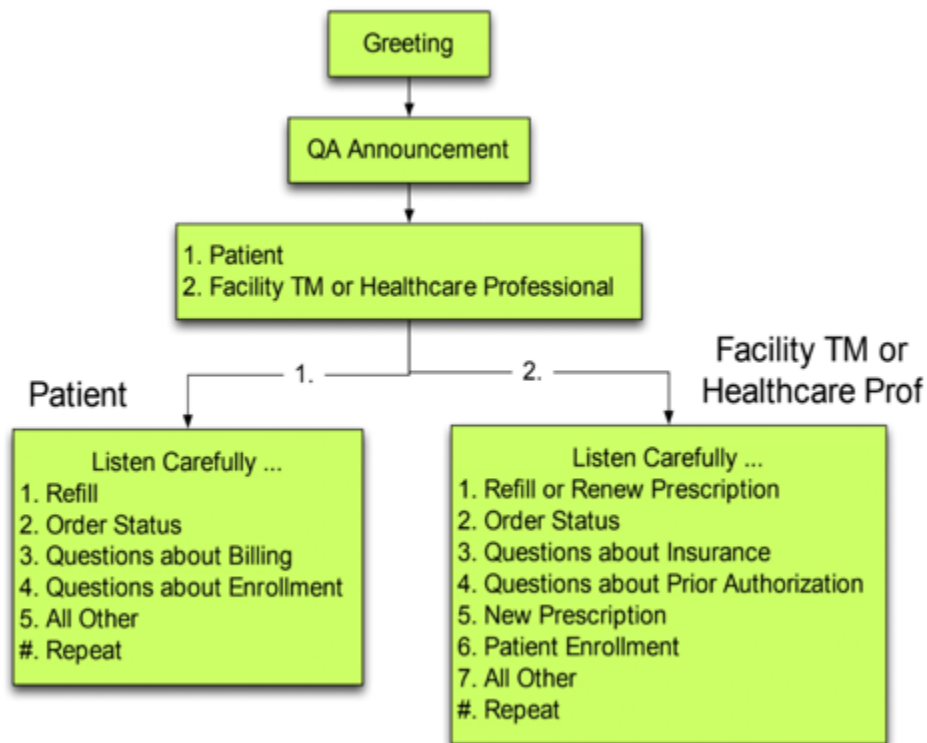
Tampilan holistik dari pusat kontak ditunjukkan pada diagram berikut:



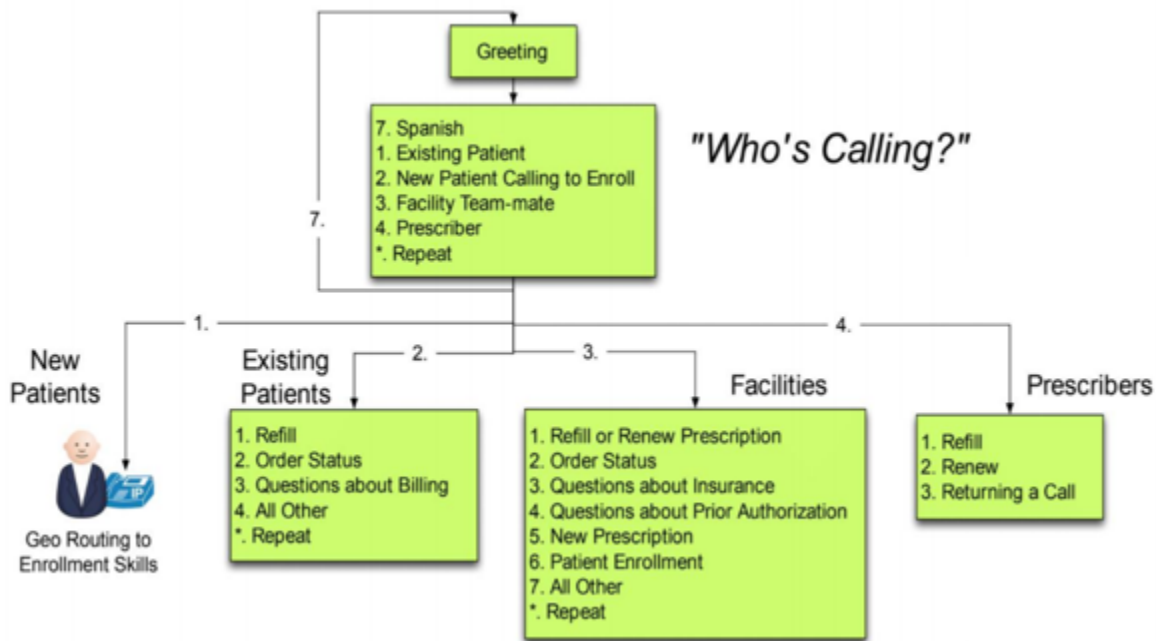
Hasil pendekatan holistik berfokus pada pengalaman yang lebih lengkap dan kohesif bagi pelanggan, dan bukan teknologi mana yang akan memberikan bagian mana dari pengalaman itu.

Biarkan pelanggan dan apa yang mereka inginkan mendefinisikan dan membimbing usaha Anda. Pengalaman yang Anda buat untuk kontak Anda tidak boleh statis atau status akhir, tetapi harus berfungsi sebagai titik awal yang harus diulang terus menerus berdasarkan umpan balik pelanggan. Pengumpulan dan peninjauan reguler data operasional dan tuning seputar bagaimana kontak Anda berinteraksi dan menavigasi sepanjang perjalanan mereka harus mendorong iterasi itu. Tujuan Anda harus menjadi pengalaman yang dinamis dan dipersonalisasi untuk kontak yang menjangkau perusahaan Anda. Hal ini dapat dicapai melalui desain kontak dinamis berbasis data dan routing, menghasilkan pengalaman yang sesuai dengan kontak Anda dan kebutuhan masing-masing.

Anda dapat memulai dengan pengalaman default, membangun alur Anda, tetapi memfaktorkan ulang aliran tunggal Anda menjadi dua untuk mengaktifkan segmentasi future:



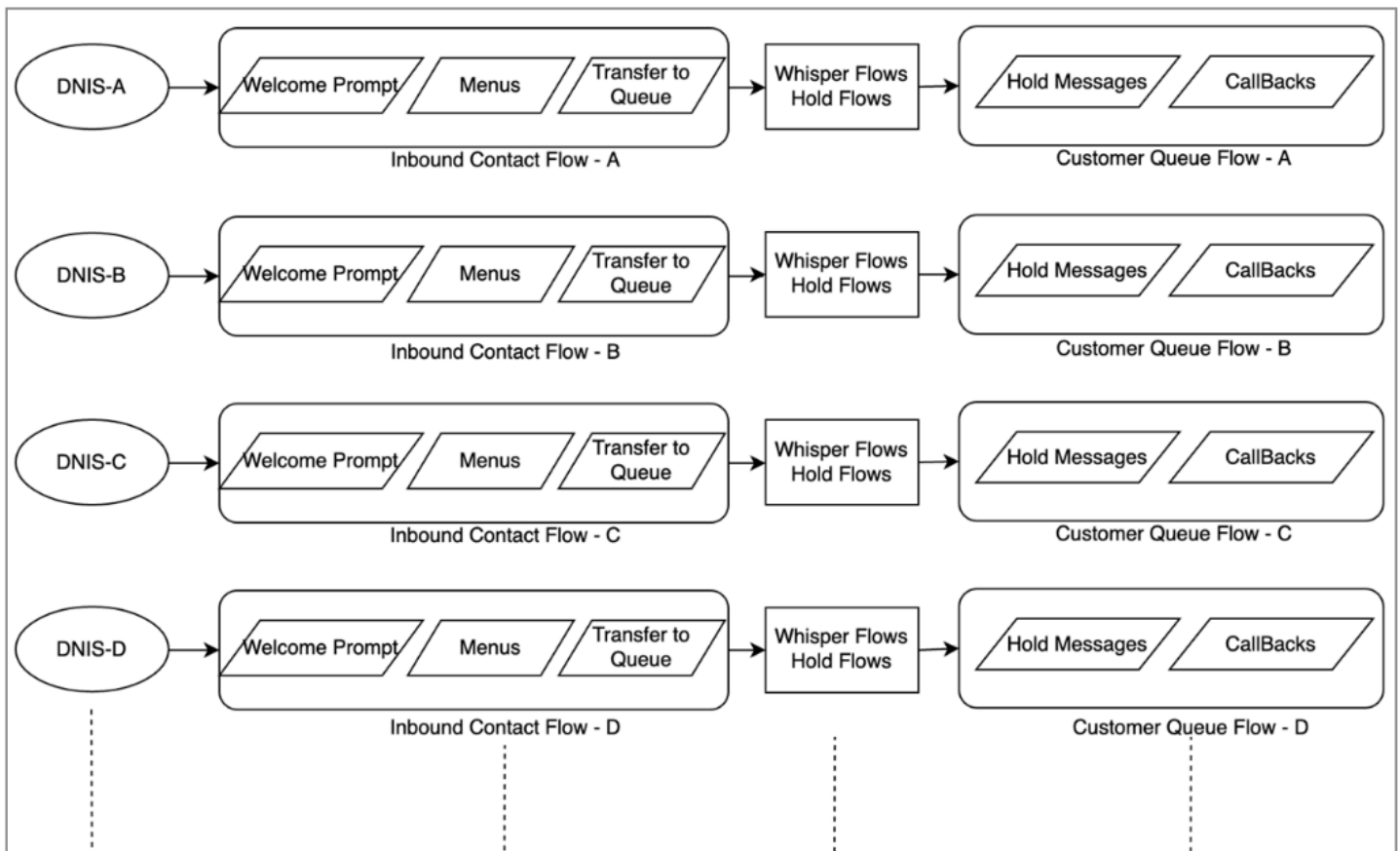
Dalam iterasi berikutnya, identifikasi pengalaman tambahan yang perlu Anda rencanakan dan buat perutean dan, jika perlu, alur untuk masing-masing. Misalnya, Anda mungkin ingin memainkan petunjuk yang berbeda untuk kontak yang sudah lewat jatuh tempo pada tagihan mereka atau yang mungkin telah mencoba menghubungi beberapa kali untuk tujuan yang sama. Dengan pendekatan ini, Anda bekerja menuju pengalaman yang dipersonalisasi dan dinamis yang berkaitan dengan kontak Anda dan mengapa mereka menghubungi Anda. Selain meningkatkan kualitas pengalaman untuk kontak Anda dan mengurangi waktu penanganan, Anda mendorong layanan mandiri kontak dengan memberikan pengalaman yang lebih cerdas dan fleksibel. Iterasi Anda berikutnya mungkin terlihat seperti ilustrasi berikut:



Desain aliran

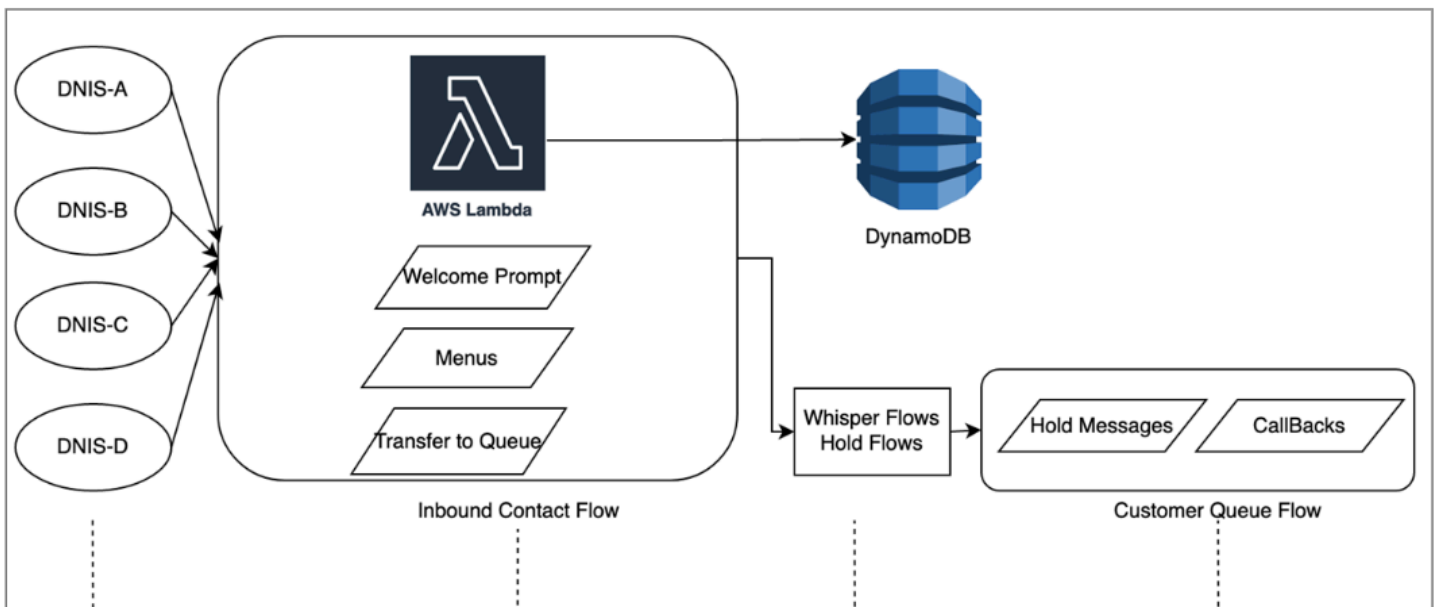
Alur mendefinisikan pengalaman pelanggan dengan pusat kontak Anda dari awal hingga akhir. Konfigurasi aliran Anda dapat berdampak langsung pada kinerja, efisiensi operasional, dan kemudahan perawatan.

Banyak bisnis besar mendukung beberapa nomor telepon, unit bisnis, prompt, antrian, dan sumber daya Amazon Connect lainnya. Meskipun dimungkinkan untuk memiliki arus unik untuk setiap nomor telepon dan lini bisnis, ini dapat menyebabkan one-to-one pemetaan nomor dan arus telepon. Ini menghasilkan permintaan kuota layanan yang tidak perlu dan sejumlah besar aliran untuk mendukung dan memelihara. one-to-one Pemetaan implementasi DNIS dan Flow diilustrasikan pada gambar berikut:



Atau, Anda harus mempertimbangkan pendekatan yang menghasilkan Multiple DNIS ke satu atau beberapa aliran dengan menggunakan sifat dinamis Amazon Connect Flows. Dengan pendekatan ini, Anda dapat menyimpan informasi konfigurasi seperti Prompts, Antrian, Jam Bisnis, Whisper Prompts/Flows, Antrian, Perawatan Antrian dan Pesan Tahan dll, di NoSQL Database DynamoDB. Di Amazon Connect, Anda dapat mengaitkan beberapa nomor telepon ke alur yang sama dan menggunakan fungsi Lambda untuk mencari konfigurasi nomor telepon tersebut. Ini memungkinkan Anda untuk secara dinamis menentukan pengalaman kontak berdasarkan atribut yang dikembalikan dari DynamoDB.

Misalnya, Anda dapat memutar prompt atau menggunakan Text-to-Speech (TTS) untuk menyapa penelepon berdasarkan pencarian di DynamoDB atau mengaitkan antrian menggunakan atribut dinamis yang didukung dalam blok aliran. Hasil dengan pendekatan ini adalah implementasi aliran yang efisien untuk membangun, memelihara, dan mendukung:



Pengujian beban

Jika Anda perlu menjalankan pengujian pemuatan atau skala, Anda dapat menggunakan solusi pihak ketiga atau mitra untuk menjalankan pengujian pemuatan, atau mengembangkan solusi kustom Anda sendiri menggunakan Amazon Connect [StartOutboundVoiceContact](#) API untuk menghasilkan panggilan yang dikombinasikan dengan skrip otomatisasi browser untuk mensimulasikan perilaku agen. Sebelum melakukan pengujian pemuatan, tinjau dan ikuti [Kebijakan Pengujian Beban Amazon Connect](#).

Pemberdayaan agen

Amazon Connect menyediakan Contact Control Panel (CCP) berbasis browser yang tersedia bagi agen untuk berinteraksi dengan kontak pelanggan. Agen Anda menggunakan PKT untuk menerima kontak, mengobrol dengan kontak, mentransfernya ke agen lain, menahannya, dan melakukan tugas-tugas utama lainnya. Anda dapat mewujudkan efisiensi kinerja yang signifikan melalui pembuatan solusi desktop agen khusus menggunakan [Amazon Connect Streams](#) API. Pertimbangkan untuk menggunakan API Streams untuk meningkatkan efisiensi kinerja di area berikut:

- Integrasi CRM - The Streams API memungkinkan Anda untuk menanamkan CCP dalam aplikasi CRM Anda, membuat antarmuka Anda sendiri, atau mengintegrasikan dengan AWS layanan lain dan solusi mitra untuk menyediakan agen Anda dengan alat dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk melayani kontak Anda. Dengan desktop khusus, seperti [integrasi Amazon Connect dan Salesforce](#), agen Anda bisa mendapatkan pandangan komprehensif pelanggan dan kontak dalam satu antarmuka tanpa mengelola beberapa layar dan antarmuka.

- Otentikasi - Anda dapat mengonfigurasi SAMP untuk manajemen identitas di Amazon Connect dan menggunakan IAM Identity Center (SSO) untuk memungkinkan agen Anda menggunakan kredensial yang sama yang mereka gunakan untuk mengakses sistem Anda yang lain dan menghindari kebutuhan untuk memasukkannya beberapa kali.
- Otomatisasi agen - Selain merampingkan pengalaman agen Anda, Anda dapat mengotomatiskan tugas umum yang dapat diulang. Misalnya, secara otomatis membuat kasus atau pra-pengisian formulir web dan menawarkan pop layar dengan informasi yang relevan ketika kontak ditawarkan. Ini dapat mengurangi waktu penanganan dan meningkatkan kualitas pengalaman untuk agen dan kontak Anda.
- Kemampuan yang ditingkatkan - Anda juga dapat meningkatkan/memperluas fungsionalitas PKC untuk menyertakan [Transkripsi, Terjemahan, Tindakan yang Disarankan, dan integrasi basis Pengetahuan](#) secara real-time. Mengintegrasikan kemampuan yang ditingkatkan dengan desktop agen Anda akan memungkinkan agen terampil untuk melayani kontak dengan lebih efisien dan agen tidak terampil untuk memberikan layanan ketika agen terampil tidak tersedia. Misalnya, Anda dapat menggunakan pendekatan ini untuk menerjemahkan kontak obrolan secara otomatis untuk agen tidak terampil yang tidak tahu bahasanya. Ketika agen Anda membalas, Anda dapat secara otomatis menerjemahkan teks ke bahasa kontak, memungkinkan komunikasi bilingual real-time.

Menggunakan layanan AWS lainnya

Bagian ini membahas AWS layanan yang dapat Anda gunakan untuk meningkatkan kinerja, mengidentifikasi area peluang, dan mendapatkan wawasan berharga tentang data kontak Anda.

AWS Lambda

Anda dapat menggunakan AWS Lambda di Amazon Connect Flows untuk melakukan penurunan data untuk informasi pelanggan, mengirim pesan teks SMS, dan dengan layanan lain seperti Amazon S3 untuk mendistribusikan laporan terjadwal secara otomatis. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Praktik Terbaik untuk Bekerja dengan AWS Lambda fungsi](#).

AWS Direct Connect

AWS Direct Connect adalah solusi layanan cloud yang membuatnya lebih efisien untuk membuat koneksi jaringan khusus dari tempat Anda ke AWS. Ini menyediakan koneksi yang tahan lama dan konsisten daripada mengandalkan ISP Anda untuk secara dinamis merutekan permintaan ke sumber daya. AWS ini memungkinkan Anda untuk mengonfigurasi router tepi Anda untuk mengarahkan AWS lalu lintas melintasi serat khusus daripada melintasi WAN publik dan membangun konektivitas pribadi antara AWS dan pusat data, kantor, atau lingkungan colocation Anda. Dalam banyak kasus, ini dapat

mengurangi biaya jaringan Anda, meningkatkan throughput bandwidth, dan memberikan pengalaman jaringan yang lebih konsisten daripada koneksi berbasis Internet.

Meskipun AWS Direct Connect tidak menyelesaikan masalah khusus untuk traversal LAN/WAN pribadi ke router tepi Anda, ini dapat membantu memecahkan masalah latensi dan konektivitas antara router tepi dan sumber daya Anda. AWS Ini juga dapat mengatasi latensi dan kualitas panggilan yang buruk antara router tepi dan AWS sumber daya Anda.

Bergantung pada lingkungan VDI Anda, Anda mungkin tidak dapat memanfaatkannya AWS Direct Connect karena mengharuskan Anda untuk mengonfigurasi router tepi Anda untuk mengarahkan ulang jalur melintasi AWS serat khusus daripada melintasi WAN publik. Jika lingkungan VDI di-host di luar jaringan berkemampuan DXC lokal Anda, Anda mungkin tidak dapat memanfaatkannya sepenuhnya. AWS Direct Connect

Jangan gunakan AWS Direct Connect untuk “QoS” atau “peningkatan keamanan.” AWS Direct Connect dapat menyebabkan penurunan kinerja jika latensi dari stasiun kerja agen lebih tinggi daripada jalur ISP ke instans Amazon Connect. AWS Direct Connect tidak menawarkan keamanan tambahan jika dibandingkan dengan ISP karena suara dan data Amazon Connect sudah dienkripsi.

Amazon Polly

Amazon Connect menawarkan integrasi asli dengan Amazon Polly, memungkinkan Anda memainkan Text-to-Speech (TTS) yang dinamis dan alami, menggunakan Speech Synthesis Markup Language (SSML), dan memanfaatkan Neural Text-to-Speech (NTTS) untuk mencapai suara yang paling alami dan mirip manusia. text-to-speech

Amazon Lex

Jalur kontak Anda menuju layanan dapat menjadi pengalaman yang menantang yang tidak selalu memenuhi harapan mereka. Kontak Anda mungkin menunggu, mengulangi informasi, perlu ditransfer, dan akhirnya, menghabiskan terlalu banyak waktu untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan. AI berperan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan ini di pusat panggilan untuk memasukkan keterlibatan melalui chatbots - asisten virtual bahasa alami yang cerdas. Chatbots ini mampu mengenali ucapan manusia dan memahami maksud penelepon tanpa mengharuskan penelepon untuk berbicara dalam frasa tertentu. Kontak dapat melakukan tugas-tugas seperti mengubah kata sandi, meminta saldo pada akun, atau menjadwalkan janji temu tanpa pernah berbicara dengan agen.

Amazon Lex adalah layanan yang memungkinkan Anda membuat chatbots percakapan cerdas. Ini memungkinkan Anda mengubah alur pusat kontak Amazon Connect menjadi percakapan alami

yang memberikan pengalaman yang dipersonalisasi untuk penelepon Anda. Menggunakan teknologi yang sama yang mendukung Amazon Alexa, chatbot Amazon Lex dapat dilampirkan ke Amazon Connect Flow Anda untuk mengenali maksud penelepon Anda, mengajukan pertanyaan lanjutan, dan memberikan jawaban. Amazon Lex mempertahankan konteks dan mengelola dialog, menyesuaikan respons secara dinamis berdasarkan percakapan, sehingga pusat kontak Anda dapat melakukan tugas umum bagi penelepon, untuk menjawab banyak pertanyaan pelanggan melalui interaksi layanan mandiri. Selain itu, chatbots Amazon Lex mendukung kecepatan pengambilan sampel audio telepon yang optimal (8 kHz), untuk memberikan peningkatan akurasi dan kesetiaan pengenalan suara untuk interaksi suara pusat kontak Anda.

Membangun bot Amazon Lex yang efektif membutuhkan penyediaan ucapan yang sederhana dan realistis sebagai set pelatihan ke bot, meninjau kinerja bot Anda secara berkala, memperbarui set ucapan Anda, dan memodifikasi bot berdasarkan ulasan semacam itu. Untuk informasi selengkapnya, lihat sumber daya berikut:

- [Pemantauan di Amazon Lex](#)
- [Membangun bot yang Lebih Baik menggunakan Amazon Lex](#)

Amazon Kinesis

Untuk situasi di mana Anda perlu mendapatkan wawasan tambahan dari metrik kontak dan data real-time dari Amazon Connect, Anda dapat:

- Ekspor data catatan kontak Anda ke Amazon Redshift menggunakan Amazon Kinesis.
- Gunakan Amazon Kinesis video stream (KVS) dan AWS Lambda untuk menyalin rekaman panggilan atau kontak suara secara real-time menggunakan Amazon Transcribe dan mengirim teks yang dihasilkan ke Amazon Comprehend untuk analisis sentimen.
- Manfaatkan [Aliran Kinesis Acara Agen Amazon Connect](#) untuk CTI agen real-time dan data kepatuhan jadwal.

OpenSearch Layanan Amazon dan Kibana

Menggunakan Amazon OpenSearch Service dan Kibana untuk memproses data Amazon Connect secara real-time memberi Anda cara yang fleksibel untuk menanyakan dan memvisualisasikan data Amazon Connect real-time dan historis di luar kemampuan pelaporan asli.

Lensa Kontak Amazon Connect

Contact Lens for Amazon Connect adalah seperangkat kemampuan machine learning (ML) yang terintegrasi ke dalam Amazon Connect yang memungkinkan pengawas pusat kontak untuk lebih memahami sentimen, tren, dan risiko kepatuhan percakapan pelanggan untuk melatih agen secara efektif, mereplikasi interaksi yang berhasil, dan mengidentifikasi umpan balik perusahaan dan produk yang penting. Contact Lens for Amazon Connect mentranskripsikan panggilan pusat kontak untuk membuat arsip yang dapat dicari sepenuhnya dan menampilkan wawasan pelanggan yang berharga.

Sumber daya

Dokumentasi

- [Pola desain praktik terbaik: mengoptimalkan kinerja Amazon S3](#)
- [Kinerja volume Amazon EBS pada instans Linux](#)

Whitepaper

- [Pilar Kecerjaan Kinerja](#)

Video

- [AWSRE: Invent 2016: Menskalakan Hingga 10 Juta Pengguna Pertama Anda \(ARC201\)](#)
- [AWSre: invent 2017: Deep Dive di Instans Amazon EC2](#)

Optimasi biaya

Optimalisasi Biaya mencakup kemampuan untuk menjalankan sistem untuk memberikan nilai bisnis pada titik harga terendah. Bagian ini memberikan ikhtisar prinsip desain, praktik terbaik, dan pertanyaan seputar pengoptimalan biaya untuk beban kerja Amazon Connect. Anda dapat menemukan panduan preskriptif tentang implementasi di whitepaper Pilar Pengoptimalan Biaya.

Ada lima area yang perlu dipertimbangkan untuk pengoptimalan biaya untuk beban kerja Amazon Connect.

Pemilihan wilayah

Pemilihan Wilayah Amazon Connect adalah salah satu keputusan pertama yang dibuat pelanggan saat mengadopsi Amazon Connect untuk beban kerja pusat kontak mereka. Sementara latensi

dan kualitas suara merupakan aspek penting untuk pemilihan Wilayah, Anda harus mengevaluasi pemilihan Wilayah dari perspektif biaya juga. Harga telepon untuk Nomor Telepon yang Diklaim Per Hari dan Penggunaan Masuk Per Menit dapat berbeda untuk negara tergantung pada AWS Wilayah tempat Anda memilih untuk membuat instance Amazon Connect Anda. Anda dapat menemukan harga telepon untuk setiap Wilayah di halaman Harga [Amazon Connect](#).

Callback

Anda dapat memberikan callback dalam alur untuk penelepon selama periode volume panggilan tinggi atau waktu tunggu yang lama. Anda dapat menggunakan callback untuk mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas pengalaman untuk kontak Anda. Ketika kontak Anda memilih untuk panggilan balik, Amazon Connect akan mempertahankan posisi dalam antrian dan memungkinkan pemanggil untuk memutuskan sambungan. Ketika agen tersedia untuk melayani kontak Anda, Amazon Connect akan melakukan panggilan keluar ke nomor yang dikonfigurasi untuk menghubungkan kontak ke agen Anda. Alur panggilan balik sampel disertakan dalam setiap instance saat pembuatan. Anda juga dapat menggunakan AWS Lambda dan Amazon DynamoDB untuk mencegah permintaan panggilan balik duplikat.

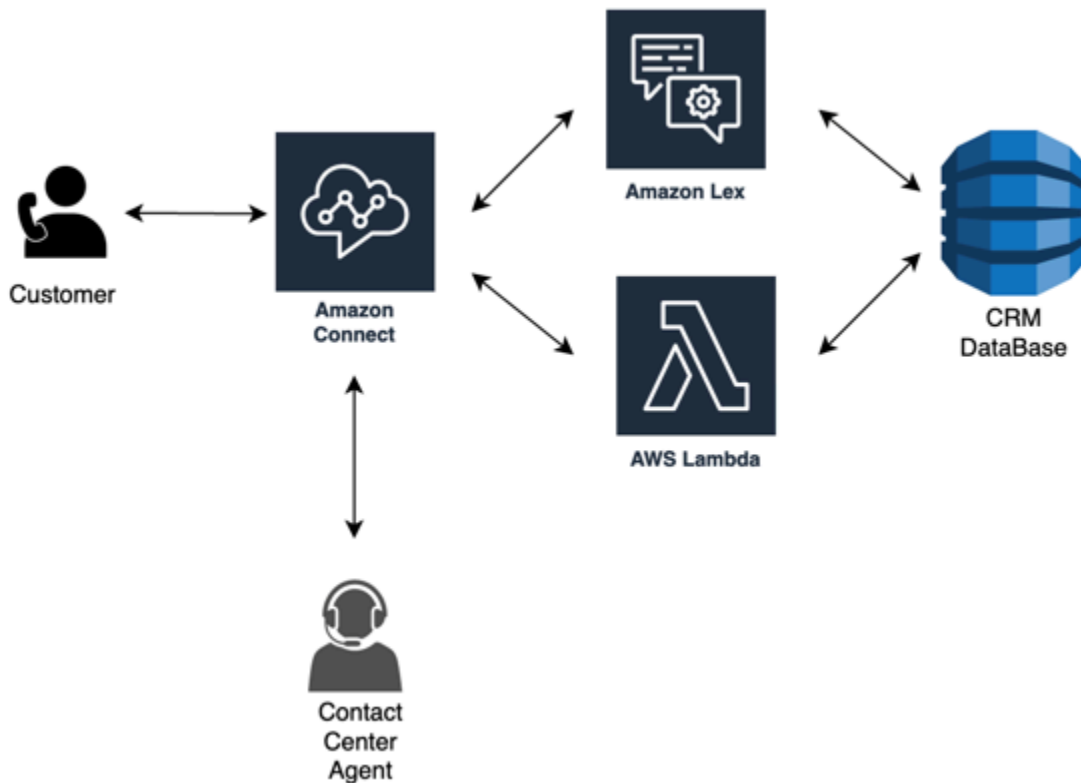
Penyimpanan

Dengan Amazon Connect, Anda dapat mengonfigurasi instans dan alur untuk menyimpan rekaman panggilan dan transkrip obrolan interaksi pemanggil untuk kepatuhan, pemantauan kualitas, dan tujuan pelatihan. Kontak suara tidak direkam kecuali agen terhubung ke penelepon. Jika beberapa agen terhubung, masing-masing akan memiliki rekaman panggilan atau transkrip terkait. Amazon Connect menyimpan rekaman suara di Amazon S3 sesuai dengan konfigurasi kebijakan Siklus Hidup Amazon S3 Anda. Dengan rekaman panggilan yang disimpan di Amazon S3, Anda dapat menggunakan tingkatan penyimpanan Amazon S3 untuk mengelola retensi dan mengoptimalkan biaya. Misalnya, Anda dapat mentransisikan objek menggunakan Siklus Hidup Amazon S3 untuk memindahkan rekaman panggilan dan transkrip yang berusia lebih dari tiga bulan ke S3 Glacier untuk mengurangi biaya penyimpanan.

Layanan mandiri

Model pay-as-you-go harga Amazon Connect dapat menghasilkan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan pusat kontak berbasis lisensi tradisional. Namun, infrastruktur pusat kontak tradisional yang mencakup sistem distribusi panggilan otomatis (ACD), sistem IVR, telepon dan manajemen tenaga kerja (WFM) memainkan kontribusi yang kecil secara proporsional terhadap keseluruhan biaya operasi pusat kontak. Kontributor terbesar untuk biaya pusat kontak sering

berasal dari sumber daya manusia dan real estat yang diperlukan untuk menyediakan lingkungan operasi bagi agen Anda. Amazon Connect Flows dapat digunakan secara native dengan Amazon Lex untuk NLU, NLP, dan ASR dan Amazon Polly untuk Text-to-Speech (TTS) yang hidup untuk membangun pengalaman pengguna yang sangat menarik dan interaksi percakapan alami di seluruh suara dan teks. Dengan menggunakan chatbot Amazon Lex di pusat panggilan Amazon Connect Anda, penelepon dapat melakukan tugas-tugas seperti mengubah kata sandi, meminta saldo pada akun, atau menjadwalkan janji temu, tanpa perlu berbicara dengan agen. Opsi layanan mandiri ini menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan menurunkan biaya per kontak Anda.



Click-to-call

Anda dapat menggunakan click-to-call di Amazon Connect untuk memulai panggilan suara menggunakan [StartOutboundVoiceContact](#) API untuk otentikasi melalui web atau aplikasi seluler untuk mengurangi waktu penanganan panggilan dan meningkatkan kualitas pengalaman. Dengan pendekatan ini, Anda dapat menawarkan kontak Anda kemampuan untuk melewati otentikasi IVR, meneruskan informasi kontekstual seperti URL, aktivitas web/seluler terbaru, dan data pengguna ke alur Anda untuk menciptakan pengalaman yang dinamis dan dipersonalisasi. Misalnya, kontak yang menjelajahi situs web Anda untuk membeli barang atau anggota lembaga keuangan yang sudah diautentikasi di aplikasi seluler dan ingin berbicara dengan agen tentang transaksi baru-baru ini.

Alihkan kontak suara ke obrolan

Dengan Amazon Connect, Anda dapat mengizinkan agen untuk menangani beberapa percakapan obrolan secara bersamaan di mana mereka hanya dapat menangani satu percakapan suara. Ketika Anda tidak memiliki agen suara yang tersedia, Anda dapat mengirim pesan teks SMS ke pelanggan Anda untuk menawarkan tautan untuk mengobrol dengan agen segera.

Sumber daya

Dokumentasi

- [Menganalisis Biaya Anda dengan Cost Explorer](#)
- [AWS Pusat Ekonomi Cloud](#)
- [Apa itu Laporan AWS Biaya dan Penggunaan](#)

Whitepaper

- [Pilar Optimalisasi Biaya](#)

Rencanakan manajemen identitas Anda di Amazon Connect

Sebelum Anda [menyiapkan instans Amazon Connect Anda](#), Anda harus memutuskan bagaimana Anda ingin mengelola pengguna Amazon Connect Anda. Pengguna adalah siapa saja yang membutuhkan akun Amazon Connect: agen, manajer pusat panggilan, analis, dan banyak lagi.

Anda tidak dapat mengubah opsi yang Anda pilih untuk manajemen identitas setelah Anda membuat instance. Sebagai gantinya, Anda harus menghapus instance dan membuat yang baru. Namun, jika Anda menghapus instans, Anda kehilangan pengaturan konfigurasi dan data metrik.

Saat membuat instans, Anda dapat memilih salah satu solusi manajemen identitas berikut:

- Menyimpan pengguna dengan Amazon Connect—Pilih opsi ini jika Anda ingin membuat dan mengelola akun pengguna dalam Amazon Connect.

Saat Anda mengelola pengguna di Amazon Connect, nama pengguna dan kata sandi untuk setiap pengguna khusus untuk Amazon Connect. Pengguna harus mengingat nama pengguna dan kata sandi terpisah untuk masuk ke Amazon Connect.

- Tautkan ke direktori yang ada—Pilih opsi ini untuk menggunakan Active Directory yang ada. Pengguna akan masuk ke Amazon Connect menggunakan kredensi perusahaan mereka.

Jika Anda memilih opsi ini, direktori harus dikaitkan dengan akun Anda, diatur AWS Directory Service, dan aktif di Wilayah yang sama di mana Anda membuat instance Anda. Jika Anda berencana untuk memilih opsi ini, Anda harus menyiapkan direktori sebelum membuat instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan direktori yang ada untuk manajemen identitas](#).

- Otentikasi berbasis SAML 2.0—Pilih opsi ini jika Anda ingin menggunakan penyedia identitas jaringan yang ada untuk menggabungkan pengguna dengan Amazon Connect. Pengguna hanya dapat masuk ke Amazon Connect dengan menggunakan tautan yang dikonfigurasi melalui penyedia identitas Anda. Jika Anda berencana untuk memilih opsi ini, Anda harus mengonfigurasi lingkungan Anda untuk SAML sebelum membuat instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konfigurasi SAML dengan IAM untuk Amazon Connect](#).

Menggunakan direktori yang ada untuk manajemen identitas

Jika Anda sudah menggunakan AWS Directory Service direktori untuk mengelola pengguna, Anda dapat menggunakan direktori yang sama untuk mengelola akun pengguna di Amazon Connect. Anda juga dapat membuat direktori baru di AWS Directory Service untuk digunakan untuk Amazon Connect. Direktori yang Anda pilih harus dikaitkan dengan AWS akun, dan harus aktif di AWS Wilayah tempat Anda membuat instans Anda. Anda dapat mengasosiasikan AWS Directory Service direktori dengan hanya satu instans Amazon Connect pada satu waktu. Untuk menggunakan direktori dengan instance yang berbeda, Anda harus menghapus instance yang sudah dikaitkan.

Berikut AWS Directory Service direktori didukung di Amazon Connect:

- [Direktori Aktif Microsoft](#)—AWS Directory Service memungkinkan Anda menjalankan Microsoft Active Directory sebagai layanan terkelola.
- [Konektor direktori aktif](#)—AD Connector adalah gateway direktori yang dapat Anda gunakan untuk mengalihkan permintaan direktori ke Microsoft Active Directory on-premise Anda.
- [Simple Active Directory](#)—Simple AD adalah direktori terkelola mandiri yang didukung oleh Samba 4 Active Directory.

Anda tidak dapat mengubah opsi identitas yang Anda pilih setelah membuat instans. Jika Anda memutuskan untuk mengubah direktori yang Anda pilih, Anda dapat menghapus instans dan membuat yang baru. Ketika Anda menghapus instans, Anda kehilangan semua pengaturan konfigurasi dan data metrik untuk itu.

Tidak ada biaya tambahan untuk menggunakan direktori yang ada atau proprietary di Amazon Connect. Untuk informasi tentang biaya yang terkait dengan penggunaan AWS Directory Service, lihat [AWS Directory Service](#) [Ikhtisar Harga](#).

Batas berikut berlaku untuk semua direktori baru yang dibuat menggunakan AWS Directory Service:

- Direktori hanya dapat memiliki nama alfanumerik. Hanya karakter '.' yang dapat digunakan.
- Direktori tidak dapat dibatalkan dari instans Amazon Connect setelah dikaitkan.
- Hanya satu direktori yang dapat ditambahkan ke instans Amazon Connect.
- Direktori tidak dapat dibagikan di beberapa instans Amazon Connect.

Konfigurasi SAMP dengan IAM untuk Amazon Connect

Amazon Connect mendukung federasi identitas dengan mengonfigurasi Security Assertion Markup Language (SAMP) 2.0 dengan AWS IAM untuk mengaktifkan sistem masuk tunggal (SSO) berbasis web dari organisasi Anda ke instans Amazon Connect Anda. Hal ini memungkinkan pengguna Anda untuk masuk ke portal di organisasi Anda yang dihosting oleh penyedia identitas (iDP) yang kompatibel dengan SAMP 2.0 dan masuk ke instans Amazon Connect dengan satu pengalaman masuk tanpa harus memberikan kredensial terpisah untuk Amazon Connect.

Catatan penting

Sebelum Anda mulai, perhatikan hal berikut:

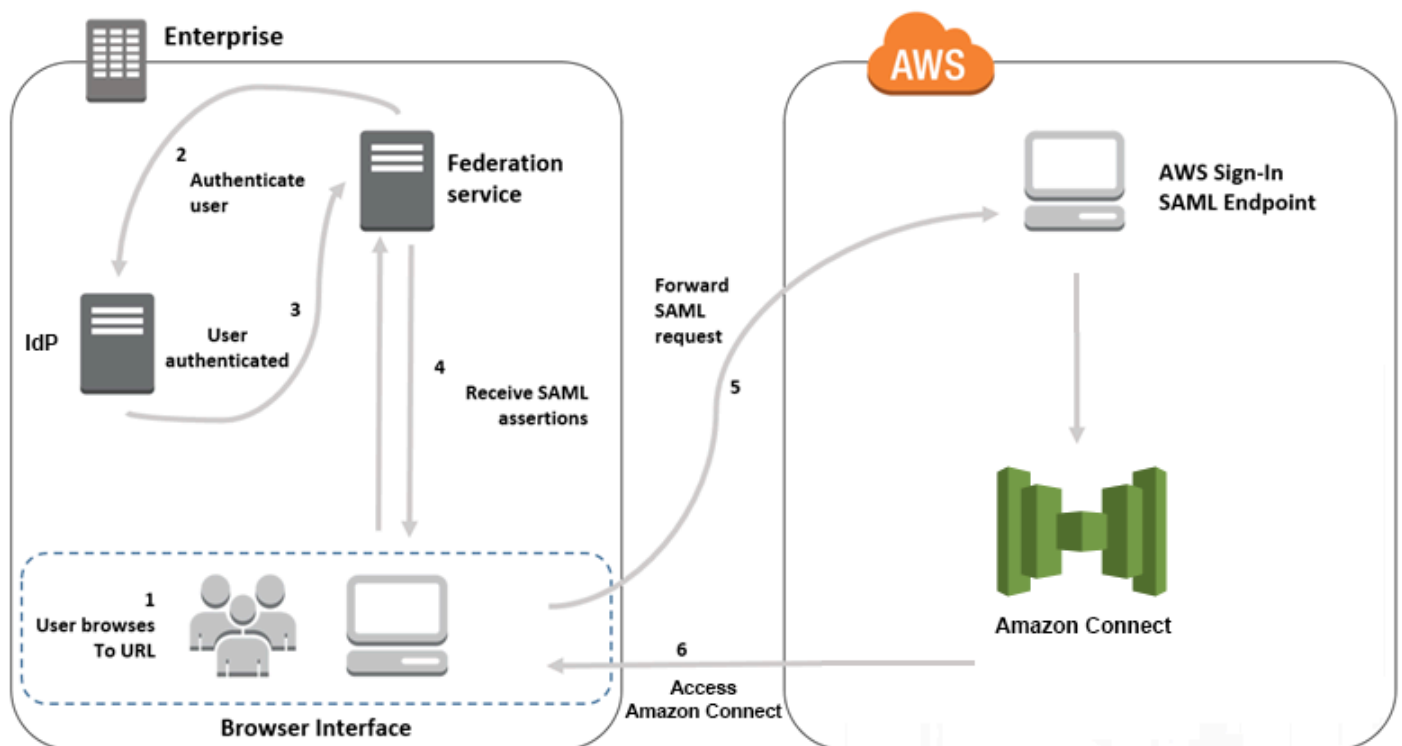
- Petunjuk ini tidak berlaku untuk penerapan Amazon Connect Global Resiliency. Untuk informasi yang berlaku untuk Ketahanan Global Amazon Connect, lihat [Integrasikan penyedia identitas \(iDP\) Anda dengan titik akhir masuk Amazon Connect Global Resiliency SAMP](#)
- [Memilih autentikasi berbasis SAMP 2.0 sebagai metode manajemen identitas untuk instans Amazon Connect Anda memerlukan konfigurasi federasi. AWS Identity and Access Management](#)
- Nama pengguna di Amazon Connect harus cocok dengan atribut RoleSessionName SAMP yang ditentukan dalam respons SAMP yang ditampilkan oleh penyedia identitas.
- Amazon Connect tidak mendukung federasi terbalik. Artinya, Anda tidak bisa login langsung ke Amazon Connect. Jika Anda mencoba, Anda akan mendapatkan pesan Session Expired. Otentikasi harus dilakukan dari Penyedia Identitas (IDP) dan bukan Penyedia Layanan (SP) Amazon Connect.
- Sebagian besar penyedia identitas secara default menggunakan titik akhir AWS masuk global sebagai Application Consumer Service (ACS), yang di-host di US East (Virginia N.). Sebaiknya

ganti nilai ini untuk menggunakan titik akhir regional yang cocok dengan Wilayah AWS tempat instance Anda dibuat.

- Semua Amazon Connect nama pengguna peka huruf besar/kecil, bahkan saat menggunakan SAMP.
- Jika Anda memiliki instans Amazon Connect lama yang disiapkan dengan SAMP dan Anda perlu memperbarui domain Amazon Connect, lihat. [Pengaturan pribadi](#)

Ikhtisar penggunaan SAMP dengan Amazon Connect

Diagram berikut menunjukkan urutan langkah-langkah yang dilakukan untuk permintaan SAMP untuk mengautentikasi pengguna dan federasi dengan Amazon Connect. Ini bukan diagram alir untuk model ancaman.



Permintaan SAMP melalui langkah-langkah berikut:

1. Pengguna menelusuri portal internal yang menyertakan tautan untuk masuk ke Amazon Connect. Tautan didefinisikan dalam penyedia identitas.
2. Layanan federasi meminta otentikasi dari toko identitas organisasi.

3. Toko identitas mengautentikasi pengguna dan mengembalikan respons otentikasi ke layanan federasi.
4. Ketika otentikasi berhasil, layanan federasi memposting pernyataan SAMP ke browser pengguna.
5. Browser pengguna memposting pernyataan SAMP ke titik akhir SAMP AWS masuk (<https://signin.aws.amazon.com/saml>). AWSLogin menerima permintaan SAMP, memproses permintaan, mengautentikasi pengguna, dan memulai pengalihan browser ke titik akhir Amazon Connect dengan token otentikasi.
6. Menggunakan token otentikasi dari AWS, Amazon Connect mengotorisasi pengguna dan membuka Amazon Connect di browser mereka.

Mengaktifkan otentikasi berbasis SAML untuk Amazon Connect

Langkah-langkah berikut diperlukan untuk mengaktifkan dan mengonfigurasi autentikasi SAMP untuk digunakan dengan instans Amazon Connect Anda:

1. Buat instans Amazon Connect dan pilih autentikasi berbasis SAMP 2.0 untuk manajemen identitas.
2. Aktifkan federasi SAMP antara penyedia identitas Anda dan AWS.
3. Tambahkan pengguna Amazon Connect ke instans Amazon Connect Anda. Masuk ke instans Anda menggunakan akun administrator yang dibuat saat Anda membuat instance. Buka halaman Manajemen Pengguna dan tambahkan pengguna.

Important

- Untuk daftar karakter yang diizinkan dalam nama pengguna, lihat dokumentasi untuk `Username` properti dalam [CreateUser](#) tindakan.
- Karena asosiasi pengguna Amazon Connect dan Peran AWS IAM, nama pengguna harus sama persis `RoleSessionName` seperti yang dikonfigurasi dengan integrasi federasi AWS IAM Anda, yang biasanya berakhir menjadi nama pengguna di direktori Anda. Format nama pengguna harus sesuai dengan persimpangan kondisi format [pengguna RoleSessionName dan Amazon Connect](#), seperti yang ditunjukkan pada diagram berikut:



4. Konfigurasi penyedia identitas Anda untuk pernyataan SAMP, respons otentikasi, dan status relai. Pengguna masuk ke penyedia identitas Anda. Jika berhasil, mereka dialihkan ke instans Amazon Connect Anda. Peran IAM digunakan untuk berfederasi AWS, yang memungkinkan akses ke Amazon Connect.

Pilih otentikasi berbasis SAMP 2.0 selama pembuatan instans

Saat membuat instans Amazon Connect, pilih opsi autentikasi berbasis SAMP 2.0 untuk manajemen identitas. Pada langkah kedua, saat Anda membuat administrator untuk instance, nama pengguna yang Anda tentukan harus sama persis dengan nama pengguna di direktori jaringan yang ada. Tidak ada opsi untuk menentukan kata sandi untuk administrator karena kata sandi dikelola melalui direktori Anda yang ada. Administrator dibuat di Amazon Connect dan menetapkan profil keamanan Admin.

Anda dapat masuk ke instans Amazon Connect, melalui IDP Anda, menggunakan akun administrator untuk menambahkan pengguna tambahan.

Aktifkan federasi SAMP antara penyedia identitas Anda dan AWS

Untuk mengaktifkan otentikasi berbasis SAML untuk Amazon Connect, Anda harus membuat penyedia identitas di konsol IAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan Pengguna Federasi SAMP 2.0 untuk Mengakses AWS Konsol](#) Manajemen.

Proses untuk membuat penyedia identitas AWS adalah sama untuk Amazon Connect. Langkah 6 pada diagram alir di atas menunjukkan klien dikirim ke instans Amazon Connect Anda, bukan AWS Management Console.

Langkah-langkah yang diperlukan untuk mengaktifkan federasi SAMP dengan AWS meliputi:

1. Buat penyedia SAMP di AWS. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat Penyedia Identitas SAMP](#).

2. Buat peran IAM untuk federasi SAMP 2.0 dengan. AWS Management Console Buat hanya satu peran untuk federasi (hanya satu peran yang diperlukan dan digunakan untuk federasi). Peran IAM menentukan izin yang dimiliki pengguna yang masuk melalui penyedia identitas Anda. AWS Dalam hal ini, izinnya adalah untuk mengakses Amazon Connect. Anda dapat mengontrol izin ke fitur Amazon Connect dengan menggunakan profil keamanan di Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat Peran untuk Federasi SAMP 2.0 \(Konsol\)](#).

Pada langkah 5, pilih Izinkan akses Konsol Terprogram dan AWS Manajemen. Buat kebijakan kepercayaan yang dijelaskan dalam topik dalam prosedur Untuk mempersiapkan diri untuk membuat peran untuk federasi SAMP 2.0. Kemudian buat kebijakan untuk menetapkan izin ke instans Amazon Connect Anda. Izin dimulai pada langkah 9 dari Untuk membuat peran untuk prosedur federasi berbasis SAMP.

Untuk membuat kebijakan untuk menetapkan izin ke peran IAM untuk federasi SAMP

1. Pada halaman Lampirkan kebijakan izin, pilih Buat kebijakan.
2. Di halaman Buat kebijakan, pilih JSON.
3. Salin salah satu contoh kebijakan berikut dan tempelkan ke editor kebijakan JSON, menggantikan teks yang ada. Anda dapat menggunakan salah satu kebijakan untuk mengaktifkan federasi SAMP, atau menyesuaikannya untuk kebutuhan spesifik Anda.

Gunakan kebijakan ini untuk mengaktifkan federasi bagi semua pengguna dalam instans Amazon Connect tertentu. Untuk otentikasi berbasis SAMP, ganti nilai untuk ARN untuk instance yang Anda buat: Resource

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Statement1",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:GetFederationToken",
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:us-east-1:361814831152:instance/2fb42df9-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b/user/${aws:userid}"
      ]
    }
  ]
}
```



```
}

```

Gunakan kebijakan ini untuk mengaktifkan federasi ke instans Amazon Connect tertentu. Ganti nilai untuk ID instance untuk instance Anda. `connect:InstanceId`

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Statement2",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:GetFederationToken",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "connect:InstanceId": "2fb42df9-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Gunakan kebijakan ini untuk mengaktifkan federasi untuk beberapa instance. Perhatikan tanda kurung di sekitar ID instance yang terdaftar.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Statement2",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:GetFederationToken",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "connect:InstanceId": [
            "2fb42df9-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b",
            "1234567-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b"
          ]
        }
      }
    }
  ]
}
```

```
}
```

4. Setelah membuat kebijakan, pilih Berikutnya: Tinjau. Kemudian kembali ke langkah 10 di Untuk membuat peran untuk prosedur federasi berbasis SAMP dalam topik [Membuat Peran untuk Federasi SAMP 2.0 \(Konsol\)](#).
3. Konfigurasi jaringan Anda sebagai penyedia SAMP untuk AWS. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan Pengguna Federasi SAMP 2.0 untuk Mengakses AWS Konsol](#) Manajemen.
4. Konfigurasi Pernyataan SAMP untuk Respons Otentikasi. Untuk informasi selengkapnya, [Mengonfigurasi Pernyataan SAMP untuk Respons Otentikasi](#).
5. Untuk Amazon Connect, biarkan URL Mulai Aplikasi kosong.
6. Ganti URL Application Consumer Service (ACS) di penyedia identitas Anda untuk menggunakan titik akhir regional yang bertepatan dengan instans Amazon Connect Anda. Wilayah AWS Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konfigurasi penyedia identitas untuk menggunakan titik akhir SAMP regional](#).
7. Konfigurasi status relai penyedia identitas Anda untuk menunjuk ke instans Amazon Connect Anda. URL yang digunakan untuk status relai terdiri sebagai berikut:

`https://region-id.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id`

Ganti *region-id* dengan nama Region tempat Anda membuat instance Amazon Connect, seperti us-east-1 untuk US East (Virginia Utara). Ganti *instance-id* dengan ID instance untuk instance Anda.

GovCloud Misalnya, URL-nya adalah `https://console.amazonaws-us-gov.com/`:

- `https://console.amazonaws-us-gov.com/connect/federate/instance-id`

Note

Anda dapat menemukan ID instans untuk instans Anda dengan memilih alias instance di konsol Amazon Connect. ID instance adalah kumpulan angka dan huruf setelah '/instance' di ARN Instance yang ditampilkan di halaman Ikhtisar. Misalnya, ID instance dalam ARN Instance berikut adalah 178c75e4-b3de-4839-a6aa-e321ab3f3770.

```
arn:aws:hubungkan: us-timur- 1:450725743157: instance/178c75e4-b3de-4839-a6aa-e321ab3f3770
```

Konfigurasi penyedia identitas untuk menggunakan titik akhir SAMP regional

Untuk memberikan ketersediaan terbaik, sebaiknya gunakan endpoint SAMP regional yang bertepatan dengan instans Amazon Connect, bukan titik akhir global default.

Langkah-langkah berikut adalah iDP agnostik; mereka bekerja untuk setiap IDP SAMP (misalnya, Okta, Ping,, OneLogin Shibboleth, ADFS, AzuRead, dan banyak lagi).

1. Perbarui (atau ganti) URL Assertion Consumer Service (ACS). Ada dua cara Anda dapat melakukan ini:
 - Opsi 1: Unduh metadata AWS SAMP dan perbarui Location atribut ke Wilayah pilihan Anda. Muat versi baru metadata AWS SAMP ini ke dalam IDP Anda.

Berikut ini adalah contoh revisi:

```
<AssertionConsumerService index="1" isDefault="true"
Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"
Location="https://region-id.signin.aws.amazon.com/saml"/>
```

- Opsi 2: Ganti URL AssertionConsumerService (ACS) di IDP Anda. Untuk IdPs seperti Okta yang menyediakan AWS integrasi pra-panggang, Anda dapat mengganti URL ACS di konsol admin. AWS Gunakan format yang sama untuk mengganti ke Wilayah pilihan Anda (misalnya, [https://*region-id*.signin.aws.amazon.com/saml](https://<i>region-id</i>.signin.aws.amazon.com/saml)).
2. Perbarui kebijakan kepercayaan peran terkait:
 - a. Langkah ini perlu dilakukan untuk setiap peran di setiap akun yang mempercayai penyedia identitas yang diberikan.
 - b. Edit hubungan kepercayaan, dan ganti SAML : aud kondisi tunggal dengan kondisi multivalued. Sebagai contoh:
 - Default: "SAML : aud:" <https://signin.aws.amazon.com/saml>".
 - Dengan modifikasi: "SAML : aud": [" <https://signin.aws.amazon.com/saml> ", "[https://*region-id*.signin.aws.amazon.com/saml](https://<i>region-id</i>.signin.aws.amazon.com/saml)"]
 - c. Buat perubahan ini pada hubungan kepercayaan sebelumnya. Mereka tidak boleh dilakukan sebagai bagian dari rencana selama insiden.
3. Konfigurasi status relai untuk halaman konsol khusus Wilayah.

- a. Jika Anda tidak melakukan langkah terakhir ini, tidak ada jaminan bahwa proses masuk SAMP khusus Wilayah akan meneruskan pengguna ke halaman masuk konsol dalam Wilayah yang sama. Langkah ini paling bervariasi per penyedia identitas, tetapi ada blog (misalnya, [Cara Menggunakan SAMP untuk Mengarahkan Pengguna Federasi Secara Otomatis ke Halaman Konsol Manajemen AWS Tertentu](#)) yang menunjukkan penggunaan status relai untuk mencapai deep linking.
- b. *Dengan menggunakan teknik/parameter yang sesuai untuk IDP Anda, setelah status relai ke titik akhir konsol yang cocok (misalnya, `https://region-id.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id`).*

Note

- Pastikan STS tidak dinonaktifkan di Wilayah tambahan Anda.
- Pastikan tidak ada SCP yang mencegah tindakan STS di Wilayah tambahan Anda.

Gunakan tujuan di URL status relai Anda

Saat mengonfigurasi status relai untuk penyedia identitas, Anda dapat menggunakan argumen tujuan di URL untuk menavigasi pengguna ke halaman tertentu di instans Amazon Connect. Misalnya, gunakan tautan untuk membuka PKC secara langsung saat agen masuk. Pengguna harus diberi profil keamanan yang memberikan akses ke halaman tersebut dalam instance. Misalnya, untuk mengirim agen ke PKC, gunakan URL yang mirip dengan yang berikut ini untuk status relai. Anda harus menggunakan [pengkodean URL](#) untuk nilai tujuan yang digunakan dalam URL:

- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true`

Contoh lain dari URL yang valid adalah:

- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id?destination=%2Fagent-app-v2`

GovCloud Misalnya, URL-nya adalah `https://console.amazonaws-us-gov.com/`. Jadi alamatnya adalah:

- `https://console.amazonaws-us-gov.com/connect/federate/instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true`

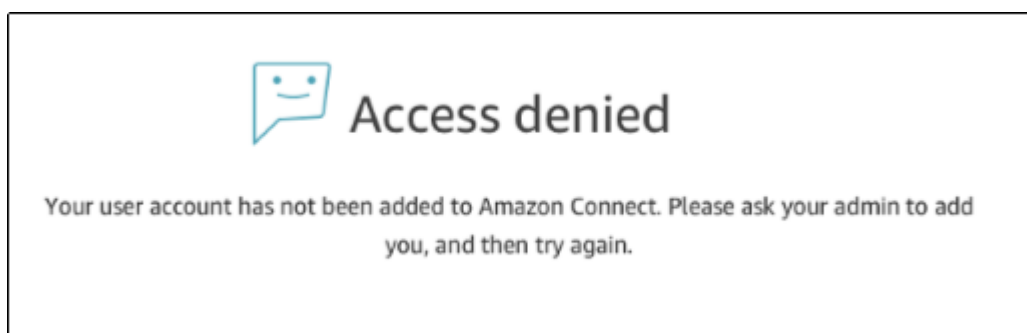
Jika Anda ingin mengonfigurasi argumen tujuan ke URL di luar instans Amazon Connect, seperti situs web kustom Anda sendiri, pertama-tama tambahkan domain eksternal tersebut ke asal akun yang disetujui. Misalnya, lakukan langkah-langkah dalam urutan berikut:

1. Di konsol Amazon Connect tambahkan `https://your-custom-website.com` ke asal Anda yang disetujui. Untuk petunjuk, silakan lihat [Gunakan daftar yang diizinkan untuk aplikasi terintegrasi](#).
2. Di penyedia identitas Anda, konfigurasi status relai Anda ke `https://your-region.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id?destination=https%3A%2F%2Fyour-custom-website.com`
3. Ketika agen Anda masuk, mereka dibawa langsung ke `https://your-custom-website.com`.

Menambahkan pengguna ke instans Amazon Connect

Tambahkan pengguna ke instance connect Anda, pastikan nama pengguna sama persis dengan nama pengguna di direktori yang ada. Jika nama tidak cocok, pengguna dapat masuk ke penyedia identitas, tetapi tidak ke Amazon Connect karena tidak ada akun pengguna dengan nama pengguna tersebut di Amazon Connect. Anda dapat menambahkan pengguna secara manual di halaman Manajemen pengguna, atau Anda dapat mengunggah pengguna secara massal dengan template CSV. Setelah menambahkan pengguna ke Amazon Connect, Anda dapat menetapkan profil keamanan dan pengaturan pengguna lainnya.

Saat pengguna masuk ke penyedia identitas, tetapi tidak ada akun dengan nama pengguna yang sama yang ditemukan di Amazon Connect, pesan Access ditolak berikut akan ditampilkan.



Upload massal pengguna dengan template

Anda dapat mengimpor pengguna Anda dengan menambahkannya ke file CSV. Anda kemudian dapat mengimpor file CSV ke instance Anda, yang menambahkan semua pengguna dalam file. Jika Anda menambahkan pengguna dengan mengunggah file CSV, pastikan Anda menggunakan template untuk pengguna SAMP. Anda dapat menemukannya di halaman Manajemen pengguna di Amazon Connect. Template yang berbeda digunakan untuk otentikasi berbasis SAMP. Jika sebelumnya Anda mengunduh templat, Anda harus mengunduh versi yang tersedia di halaman Manajemen pengguna setelah menyiapkan instance Anda dengan otentikasi berbasis SAMP. Template tidak boleh menyertakan kolom untuk email atau kata sandi.

Masuk pengguna SAMP dan durasi sesi

Saat Anda menggunakan SAMP di Amazon Connect, pengguna harus masuk ke Amazon Connect melalui penyedia identitas (iDP) Anda. IDP Anda dikonfigurasi untuk diintegrasikan dengan AWS. Setelah otentikasi, token untuk sesi mereka dibuat. Pengguna kemudian diarahkan ke instans Amazon Connect Anda dan secara otomatis masuk ke Amazon Connect menggunakan sistem masuk tunggal.

Sebagai praktik terbaik, Anda juga harus menentukan proses bagi pengguna Amazon Connect Anda untuk keluar ketika mereka selesai menggunakan Amazon Connect. Mereka harus keluar dari Amazon Connect dan penyedia identitas Anda. Jika tidak, orang berikutnya yang masuk ke komputer yang sama dapat masuk ke Amazon Connect tanpa kata sandi karena token untuk sesi sebelumnya masih berlaku selama sesi berlangsung. Ini berlaku selama 12 jam.

Tentang kedaluwarsa sesi

Sesi Amazon Connect kedaluwarsa 12 jam setelah pengguna masuk. Setelah 12 jam, pengguna secara otomatis keluar, bahkan jika mereka sedang melakukan panggilan. Jika agen Anda tetap login selama lebih dari 12 jam, mereka perlu menyegarkan token sesi sebelum kedaluwarsa. Untuk membuat sesi baru, agen harus keluar dari Amazon Connect dan IDP Anda dan kemudian masuk lagi. Ini mengatur ulang timer sesi yang disetel pada token sehingga agen tidak keluar selama kontak aktif dengan pelanggan. Ketika sesi berakhir saat pengguna masuk, pesan berikut akan ditampilkan. Untuk menggunakan Amazon Connect lagi, pengguna harus masuk ke penyedia identitas Anda.



Session expired

Your session has expired. Please log in again to continue. Sessions expire after 12 hours.

Note

Jika Anda melihat pesan kedaluwarsa Sesi saat masuk, Anda mungkin hanya perlu menyegarkan token sesi. Buka penyedia identitas Anda dan masuk. Segarkan halaman Amazon Connect. Jika Anda masih mendapatkan pesan ini, hubungi tim TI Anda.

Memecahkan masalah SAMP dengan Amazon Connect

Artikel ini menjelaskan cara memecahkan masalah dan menyelesaikan beberapa masalah paling umum yang dihadapi pelanggan saat menggunakan SAMP dengan Amazon Connect.

Jika Anda memecahkan masalah integrasi Anda dengan penyedia identitas lain seperti Okta, Azure AD, dan lainnya PingIdentify, lihat [Amazon](#) Connect SSO Setup Workshop.

Pesan Kesalahan: Akses Ditolak. Akun Anda telah diautentikasi, tetapi belum dimasukkan ke dalam aplikasi ini.

Access denied

Your account has been authenticated, but has not been onboarded to this application. Contact your Administrator to onboard to Amazon Connect and try again.

Apa artinya ini?

Kesalahan ini berarti bahwa pengguna telah berhasil diautentikasi menggunakan SAMP ke titik akhir login AWS SAMP. Namun, pengguna tidak dapat dicocokkan/ditemukan di dalam Amazon Connect. Ini biasanya menunjukkan salah satu dari yang berikut:

- Nama pengguna di Amazon Connect tidak cocok dengan atribut `RoleSessionName` SAMP yang ditentukan dalam respons SAMP yang ditampilkan oleh penyedia identitas.

- Pengguna tidak ada di Amazon Connect.
- Pengguna memiliki dua profil terpisah yang ditugaskan kepada mereka dengan SSO.

Resolusi

Gunakan langkah-langkah berikut untuk memeriksa atribut RoleSessionName SAMP yang ditentukan dalam respons SAMP yang dikembalikan oleh penyedia identitas, lalu ambil dan bandingkan dengan nama login di Amazon Connect.

1. Lakukan tangkapan HAR (H TTP AR chive) untuk proses login. end-to-end Ini menangkap permintaan jaringan dari sisi browser. Simpan file HAR dengan nama file pilihan Anda, misalnya, saml.har.

Untuk petunjuk, lihat [Bagaimana cara membuat file HAR dari browser saya untuk kasus AWS Support?](#)

2. Gunakan editor teks untuk menemukan SAMLResponse di file HAR. Atau, jalankan perintah berikut:

```
$ grep -o "SAMLResponse=.*&" azuresaml.har | sed -E 's/SAMLResponse=(.*)&/\1/' > samlresponse.txt
```

- Ini mencari SAMLResponse di file HAR dan menyimpannya ke file samlresponse.txt.
- Responsnya adalah URL yang dikodekan dan isinya dikodekan Base64.

3. Dekode respons URL dan kemudian memecahkan kode konten Base64 menggunakan alat pihak ketiga atau skrip sederhana. Sebagai contoh:

```
$ cat samlresponse.txt | python3 -c "import sys; from urllib.parse import unquote; print(unquote(sys.stdin.read()));" | base64 --decode > samlresponsedecoded.txt
```

Skrip ini menggunakan perintah python sederhana untuk memecahkan kode SAMLResponse dari format aslinya yang dikodekan URL. Kemudian menerjemahkan respons dari Base64 dan mengeluarkan SAML Response dalam format teks biasa.

4. Periksa respons yang diterjemahkan untuk atribut yang diperlukan. Misalnya, gambar berikut menunjukkan cara memeriksaRoleSessionName:

```
$ export username=`grep -Eo 'RoleSessionName.*?</AttributeValue>' samlresponsedecoded.txt | sed -E 's/.*<AttributeValue>(.*?)</AttributeValue>/\1/'`
```


5. Periksa apakah nama pengguna yang dikembalikan dari langkah sebelumnya ada sebagai pengguna di instans Amazon Connect Anda:

```
$ aws connect list-users --instance-id [INSTANCE_ID] | grep $username
```

- Jika grep akhir tidak mengembalikan hasil maka ini berarti bahwa pengguna tidak ada di instans Amazon Connect Anda atau telah dibuat dengan kasus/kapitalisasi yang berbeda.
- Jika instans Amazon Connect Anda memiliki banyak pengguna, respons dari panggilan ListUsers API mungkin diberi halaman. Gunakan yang NextToken dikembalikan oleh API untuk mengambil sisa pengguna. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [ListUsers](#).

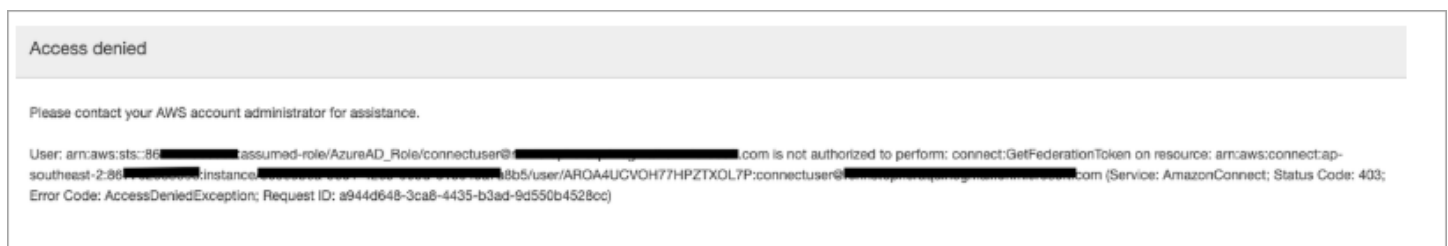
Contoh SAML Response

Berikut ini adalah gambar dari sampel SAML Response. Dalam hal ini, penyedia identitas (iDP) adalah Azure Active Directory (Azure AD).

```
name"><AttributeValue>jane-doe@examplecorp.com</AttributeValue></Attribute><Attribute
Name="https://aws.amazon.com/SAML/Attributes/Role"><AttributeValue>arn:aws:iam::111111111111
:role/AzureAD_Role,arn:aws:iam::111111111111:saml-
provider/AzureAD_Connect_Admin</AttributeValue></Attribute><Attribute
Name="https://aws.amazon.com/SAML/Attributes/RoleSessionName"><AttributeValue>jane.doe@ex
amplecorp.com</AttributeValue></Attribute><Attribute
Name="https://aws.amazon.com/SAML/Attributes/SessionDuration"><AttributeValue>900</AttributeV
alue></Attribute><AttributeStatement><AuthnStatement AuthnInstant="2020-03-17T04:31:42.838Z"
SessionIndex="_aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-
eeeeeeeeeeee"><AuthnContext><AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:Passw
ord</AuthnContextClassRef></AuthnContext></AuthnStatement></Assertion></samlp:Response>
```

This is the returned RoleSessionName

Pesan Kesalahan: Akses ditolak, Silakan hubungi administrator AWS akun Anda untuk bantuan.



Apa artinya ini?

Peran yang diasumsikan pengguna telah berhasil diautentikasi menggunakan SAMP. Namun, peran tersebut tidak memiliki izin untuk memanggil GetFederationToken API untuk Amazon

Connect. Panggilan ini diperlukan agar pengguna dapat masuk ke instans Amazon Connect Anda menggunakan SAMP.

Resolusi

1. Lampirkan kebijakan yang memiliki izin `connect:GetFederationToken` untuk peran yang ditemukan dalam pesan kesalahan. Berikut ini adalah contoh kebijakan:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [{
    "Sid": "Statement1",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "connect:GetFederationToken",
    "Resource": [
      "arn:aws:connect:ap-southeast-2:xxxxxxxxxxxx:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeeeee/user/${aws:userid}"
    ]
  }]
}
```

2. Gunakan konsol IAM untuk melampirkan kebijakan. Atau, gunakan `attach-role-policy` API, misalnya:

```
$ aws iam attach-role-policy --role-name [ASSUMED_ROLE] --policy_arn [POLICY_WITH_GETFEDERATIONTOKEN]
```

Pesan Kesalahan: Sesi Kedaluwarsa

Jika Anda melihat pesan kedaluwarsa Sesi saat masuk, Anda mungkin hanya perlu menyegarkan token sesi. Buka penyedia identitas Anda dan masuk. Segarkan halaman Amazon Connect. Jika Anda masih mendapatkan pesan ini, hubungi tim TI Anda.

Sumber daya tambahan untuk Amazon Connect

Selain menggunakan konten panduan ini, Anda dapat mempelajari lebih lanjut tentang Amazon Connect dengan menggunakan sumber daya berikut.

Sumber daya

- [Referensi API Amazon Connect](#)
- [Referensi API Layanan Peserta Amazon Connect](#)
- [Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon](#)
- [Lensa Kontak untuk Referensi API Amazon Connect](#)
- [API Profil Pelanggan Amazon Connect](#)
- [Referensi API ID Suara Amazon Connect](#)
- [Amazon Q di Connect API Referensi](#)
- [Aliran Amazon Connect](#)
- [Contoh UI Obrolan Amazon Connect](#)

Referensi API Amazon Connect

[Referensi API Amazon Connect](#) menjelaskan tindakan API yang digunakan untuk menyiapkan dan mengelola pusat kontak Anda.

Referensi API Layanan Peserta Amazon Connect

[Referensi API Layanan Peserta Amazon Connect](#) menjelaskan tindakan API yang digunakan untuk mengelola peserta obrolan, seperti agen dan pelanggan.

Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon

[Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon](#) menjelaskan tindakan API yang dapat Anda gunakan untuk mengonfigurasi koneksi ke aplikasi eksternal.

Lensa Kontak untuk Referensi API Amazon Connect

[Referensi API Amazon Connect Contact Lens](#) menjelaskan tindakan API yang dapat Anda gunakan untuk mengakses up-to-date transkrip, bersama dengan semua karakteristik percakapan terkait saat panggilan masih berlangsung. Ini membantu mengurangi kebutuhan agen untuk menulis ringkasan panggilan terperinci dan memungkinkan penyerahan yang mulus dari satu agen ke agen lainnya selama transfer panggilan.

API Profil Pelanggan Amazon Connect

[Referensi API Profil Pelanggan Amazon Connect](#) menjelaskan tindakan API yang dapat Anda gunakan untuk mengelola domain dan profil.

Referensi API ID Suara Amazon Connect

[Referensi API ID Suara Amazon Connect](#) menjelaskan tindakan API yang menyediakan autentikasi pemanggil waktu nyata dan penyaringan penipuan.

Amazon Q di Connect API Referensi

[Referensi Amazon Q in Connect API](#) menjelaskan tindakan API yang memberikan informasi kepada agen untuk membantu mereka memecahkan masalah pelanggan.

Aliran Amazon Connect

Dokumentasi [Amazon Connect Streams](#) menjelaskan cara mengintegrasikan aplikasi web yang ada dengan Amazon Connect. Streams memberi Anda kekuatan untuk menyematkan komponen UI Contact Control Panel (CCP) ke halaman Anda, dan/atau menangani agen dan peristiwa status kontak secara langsung memberi Anda kekuatan untuk mengontrol status agen dan kontak melalui antarmuka berbasis peristiwa yang berorientasi objek. Anda dapat menggunakan antarmuka bawaan atau membangun sendiri dari awal: Streams memberi Anda kekuatan untuk memilih.

Contoh UI Obrolan Amazon Connect

[Amazon Connect Chat SDK dan Implementasi Sampel](#) memberikan contoh cara mengaktifkan aplikasi Anda untuk terlibat dengan obrolan Amazon Connect.

Dapatkan dukungan administratif untuk Amazon Connect

Jika Anda adalah administrator dan perlu menghubungi dukungan untuk Amazon Connect, pilih salah satu opsi berikut:

- Jika Anda memiliki AWS Akun dukungan, pergi ke [Pusat Dukungan](#) dan kirimkan tiket.
- Jika tidak, buka [AWS Management Console](#) dan pilihlah [Hubungkan Amazon, Dukungan, Buat kasus](#).

Sangat membantu untuk memberikan informasi berikut:

- ID/ID instans pusat kontak Anda. Untuk menemukan ARN instans Anda, lihat [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#).
- Wilayah Anda.
- Penjelasan rinci tentang masalah ini.

Siapkan pusat kontak Anda

Amazon Connect memungkinkan Anda membuat pusat kontak virtual di AWS cloud. Untuk memulai, buat instance pusat kontak virtual. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memulai Amazon Connect](#).

Setelah membuat instance, Anda dapat mengedit pengaturannya, seperti telepon, penyimpanan data, dan streaming data. Setelah itu, Anda dapat menetapkan nomor telepon pusat kontak Anda atau mengimpor nomor telepon Anda sendiri. Anda dapat menambahkan agen ke pusat kontak Anda, dan menetapkan mereka izin yang sesuai dengan peran mereka. Anda dapat mengatur antrian tunggal untuk kontak masuk, atau mengatur beberapa antrian sehingga Anda dapat merutekan kontak ke agen dengan keterampilan khusus.

Bagian penting dari pengaturan pusat kontak Anda adalah menentukan bagaimana pelanggan Anda mengalaminya. Anda melakukan ini dengan menciptakan aliran.

Terakhir, Anda harus memberi agen Anda akses ke Contact Control Panel (CCP), yang akan mereka gunakan untuk berinteraksi dengan kontak.

Daftar Isi

- [Membuat instans Amazon Connect](#)
- [Uji pengalaman suara, obrolan, dan tugas](#)
- [Mengatur nomor telepon untuk menggunakan layanan Amazon Connect](#)
- [Mengatur panggilan keluar](#)
- [Siapkan kampanye keluar Amazon Connect](#)
- [Kelola pengguna di Amazon Connect](#)
- [Mengatur perutean](#)
- [Menyiapkan agen](#)
- [Siapkan tugas](#)
- [Siapkan kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#)
- [Siapkan pengalaman obrolan pelanggan Anda](#)
- [Mengatur pesan SMS](#)
- [Upgrade ke CCP terbaru](#)
- [Menyediakan agen dengan akses ke Contact Control Panel](#)
- [Sematkan Panel Kontrol Kontak \(CCP\) kustom](#)

Membuat instans Amazon Connect

Langkah pertama dalam menyiapkan pusat kontak Amazon Connect Anda adalah membuat instance pusat kontak virtual. Setiap instance berisi semua sumber daya dan pengaturan yang terkait dengan pusat kontak Anda.

Hal-hal yang perlu diketahui sebelum Anda mulai

- Saat Anda mendaftar ke Amazon Web Services (AWS), AWS akun Anda secara otomatis mendaftar untuk semua layanan AWS, termasuk Amazon Connect. Anda hanya membayar biaya layanan yang Anda gunakan. Untuk membuat AWS akun, lihat [Bagaimana cara membuat dan mengaktifkan AWS akun?](#)
- Untuk memungkinkan pengguna membuat instance, pastikan bahwa mereka memiliki izin yang diberikan oleh FullAccess kebijakan AmazonConnect_.
- Untuk daftar izin IAM minimum yang diperlukan untuk membuat instance, lihat. [Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect](#)
- Amazon Connect tidak tersedia untuk pelanggan di India yang menggunakan Amazon Web Services melalui Amazon Internet Services Pvt. Ltd (AISPL). Anda akan menerima pesan kesalahan jika Anda mencoba membuat instance di Amazon Connect.
- Saat Anda membuat instance, Anda harus memutuskan bagaimana Anda ingin mengelola pengguna. Anda tidak dapat mengubah opsi manajemen identitas setelah membuat instance. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Rencanakan manajemen identitas Anda di Amazon Connect](#).

Langkah 1: Tetapkan identitas

Izin untuk mengakses fitur dan sumber daya Amazon Connect ditetapkan ke akun pengguna dalam Amazon Connect. Saat Anda membuat instance, Anda harus memutuskan bagaimana Anda ingin mengelola pengguna. Anda tidak dapat mengubah opsi manajemen identitas setelah membuat instance. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Rencanakan manajemen identitas Anda di Amazon Connect](#).

Untuk mengonfigurasi manajemen identitas untuk instans Anda

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.

2. Pilih Mulai. Jika sebelumnya Anda telah membuat instance, pilih Tambahkan instance sebagai gantinya.
3. Pilih salah satu opsi berikut:
 - Simpan pengguna di Amazon Connect - Gunakan Amazon Connect untuk membuat dan mengelola akun pengguna. Anda tidak dapat berbagi pengguna dengan aplikasi lain.
 - Tautan ke direktori yang ada - Gunakan AWS Directory Service direktori untuk mengelola pengguna Anda. Anda dapat menggunakan setiap direktori dengan satu instans Amazon Connect sekaligus.
 - Autentikasi berbasis SAMP 2.0 - Gunakan penyedia identitas yang ada (iDP) untuk menyatukan pengguna dengan Amazon Connect.
4. Jika Anda memilih pengguna Store dalam autentikasi berbasis Amazon Connect atau SAMP 2.0, berikan label paling kiri untuk URL Access. Label ini harus unik di semua instans Amazon Connect di semua Wilayah. Anda tidak dapat mengubah URL akses setelah membuat instance Anda.
5. Jika Anda memilih Tautan ke direktori yang ada, pilih AWS Directory Service direktori untuk Direktori. Nama direktori digunakan sebagai label paling kiri untuk URL Access.
6. Pilih Berikutnya.

Langkah 2: Tambahkan administrator

Setelah Anda menentukan nama pengguna administrator untuk instans Amazon Connect, akun pengguna dibuat di Amazon Connect dan pengguna ditetapkan profil keamanan Admin.

Untuk menentukan administrator untuk instans Anda (Opsional)

1. Lakukan salah satu hal berikut, berdasarkan opsi yang Anda pilih pada langkah sebelumnya:
 - Jika Anda memilih Menyimpan pengguna dalam Amazon Connect, pilih Tentukan administrator, dan berikan nama, kata sandi, dan alamat email untuk akun pengguna di Amazon Connect.
 - Jika Anda memilih Tautan ke direktori yang ada, untuk Nama Pengguna, ketikkan nama pengguna yang ada di AWS Directory Service direktori. Kata sandi untuk pengguna ini dikelola melalui direktori.

- Jika Anda memilih autentikasi berbasis SAML 2.0, pilih Tambahkan admin baru dan berikan nama untuk akun pengguna di Amazon Connect. Kata sandi untuk pengguna ini dikelola melalui iDP.
2. Anda juga dapat memilih Tidak ada administrator jika administrator tidak diperlukan untuk instans Anda.
 3. (Opsional) Tambahkan tag ke instance Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sebuah instance Amazon Connect](#).
 4. Pilih Berikutnya.

Langkah 3: Atur telepon

Gunakan opsi di bagian ini untuk memilih apakah Anda ingin agen Anda menerima panggilan dari pelanggan, melakukan panggilan keluar, dan mendengar audio media awal.

Media awal

Ketika audio media awal diaktifkan, untuk panggilan keluar agen Anda dapat mendengar audio pra-koneksi seperti sinyal sibuk, failure-to-connect kesalahan, atau pesan informasi lainnya yang disediakan oleh penyedia telepon.

Note

Fitur media awal tidak didukung untuk transfer yang dipanggil melalui [Transfer ke nomor telepon](#) blok dalam aliran.

Secara default, media awal diaktifkan untuk Anda. Perhatikan pengecualian berikut:

- Instance Anda dibuat sebelum 17 April 2020, dan Anda tidak terdaftar dalam program pratinjau. Anda perlu mengaktifkan audio media awal. Untuk petunjuk, lihat [Perbarui opsi telepon](#).

Untuk mengonfigurasi opsi telepon untuk instans Anda

1. Untuk mengizinkan panggilan masuk ke pusat kontak Anda, pilih Izinkan panggilan masuk.
2. Untuk mengaktifkan panggilan keluar dari pusat kontak Anda, pilih Izinkan panggilan keluar.
3. Untuk mengaktifkan panggilan multi-pihak, pilih Aktifkan hingga enam pihak dalam satu panggilan.

4. Pilih Berikutnya.

Langkah 4: Penyimpanan data

Note

Amazon Connect tidak mendukung Amazon S3 Object Lock dalam mode kepatuhan untuk menyimpan objek menggunakan model write-once-read-many (WORM).

Saat Anda membuat instance, secara default kami membuat bucket Amazon S3. Data, seperti laporan dan rekaman percakapan, dienkripsi menggunakan AWS Key Management Service, dan kemudian disimpan di bucket Amazon S3.

Bucket dan kunci ini digunakan untuk rekaman percakapan dan laporan yang diekspor. Atau, Anda dapat menentukan bucket dan kunci terpisah untuk rekaman percakapan dan laporan yang diekspor. Untuk petunjuk, lihat [Perbarui pengaturan instans](#).

Secara default, Amazon Connect membuat bucket untuk menyimpan rekaman panggilan, transkrip obrolan, laporan yang diekspor, dan log aliran.

- Saat bucket dibuat untuk menyimpan rekaman panggilan, perekaman panggilan diaktifkan pada tingkat instans. Langkah selanjutnya untuk menyiapkan fungsi ini adalah [mengatur perilaku perekaman dalam alur kontak](#).
- Saat bucket dibuat untuk menyimpan transkrip obrolan, transkripsi obrolan diaktifkan di tingkat instans. Sekarang semua transkrip obrolan akan disimpan. Hanya jika Anda ingin memantau percakapan obrolan, Anda perlu [mengatur perilaku perekaman dalam alur kontak](#).
- Streaming media langsung tidak diaktifkan secara default.
- Perekaman layar tidak diaktifkan secara default. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan perekaman layar](#).

Secara default, Amazon Connect membuat domain Profil Pelanggan, yang menyimpan profil yang menggabungkan riwayat kontak pelanggan dengan informasi pelanggan seperti nomor akun, alamat, alamat penagihan, dan tanggal lahir. Data dienkripsi menggunakan AWS Key Management Service. Anda dapat mengonfigurasi Profil Pelanggan untuk menggunakan kunci terkelola pelanggan Anda sendiri setelah instans Anda disiapkan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat kunci KMS untuk digunakan oleh Profil Pelanggan untuk mengenkripsi data \(wajib\)](#).

Tinjau dan salin lokasi bucket S3, flow log, dan apakah Anda ingin mengaktifkan Profil Pelanggan.

1. Jika diinginkan, salin lokasi bucket S3 tempat enkripsi data Anda disimpan, dan lokasi aliran masuk CloudWatch.
2. Pilih Berikutnya.

Langkah 5: Tinjau dan buat

Untuk membuat instance Anda

1. Tinjau pilihan konfigurasi. Ingatlah bahwa Anda tidak dapat mengubah opsi manajemen identitas setelah membuat instance.
2. (Opsional) Untuk mengubah salah satu opsi konfigurasi, pilih Edit.
3. (Opsional) Tambahkan tag ke instance Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sebuah instance Amazon Connect](#).
4. Pilih Buat instans.
5. (Opsional) Untuk melanjutkan konfigurasi instans Anda, pilih Mulai dan kemudian pilih Ayo pergi. Jika mau, Anda dapat mengakses instans Anda dan mengonfigurasinya nanti. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah selanjutnya](#).

Jika Anda memilih untuk mengelola pengguna secara langsung di Amazon Connect atau melalui AWS Directory Service direktori, Anda dapat mengakses instans menggunakan URL aksesnya. Jika Anda memilih untuk mengelola pengguna melalui otentikasi berbasis SAMP, Anda dapat mengakses instans menggunakan IDP.

Langkah selanjutnya

Setelah membuat instance, Anda dapat menetapkan nomor telepon pusat kontak Anda atau mengimpor nomor telepon Anda sendiri. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur nomor telepon untuk menggunakan layanan Amazon Connect](#).

Buat instance dev (Sandbox) atau test (QA)

Anda mungkin ingin membuat beberapa instance pusat kontak, misalnya, satu sebagai Sandbox untuk pengembangan, satu lagi untuk QA, dan yang ketiga untuk Produksi.

Setiap instance hanya berfungsi dalam AWS Wilayah tempat Anda membuatnya.

⚠ Important

Sebagian besar entitas di Amazon Connect dapat (kembali) dibuat dan direplikasi di antara instance menggunakan Amazon Connect API. Saat melakukan itu, ingatlah batasan berikut:

- Kuota layanan khusus untuk setiap contoh.
- Beberapa layanan pendukung, seperti Direktori Pengguna, hanya dapat ditautkan ke satu instans Amazon Connect pada satu waktu.
- Keterbatasan tambahan eksternal dan spesifik Wilayah.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Dapatkan saya memigrasikan instans Amazon Connect dari lingkungan pengujian ke lingkungan produksi?](#)

Untuk membuat contoh lain

1. Di AWS Management Console, pilih Amazon Connect.
2. Pilih Tambahkan instance.
3. Selesaikan langkah-langkah di halaman konfigurasi sumber daya Amazon Connect. Untuk instruksi lihat [Membuat instans Amazon Connect](#).

Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN

Saat membuka tiket dukungan, Anda mungkin diminta untuk memberikan ID instans Amazon Connect (juga disebut ARN). Gunakan langkah-langkah berikut untuk menemukannya.

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

Pada halaman Ikhtisar akun, di bagian Pengaturan distribusi, Anda dapat melihat ARN instance lengkap.

Distribution settings

Instance ARN

`arn:aws:connect:us-west-2: :instance/6eac61e7-22cc-460e-83eb- 92`

Directory
mytest67

Informasi setelah instance/ adalah ID instance.

Distribution settings

Instance ARN

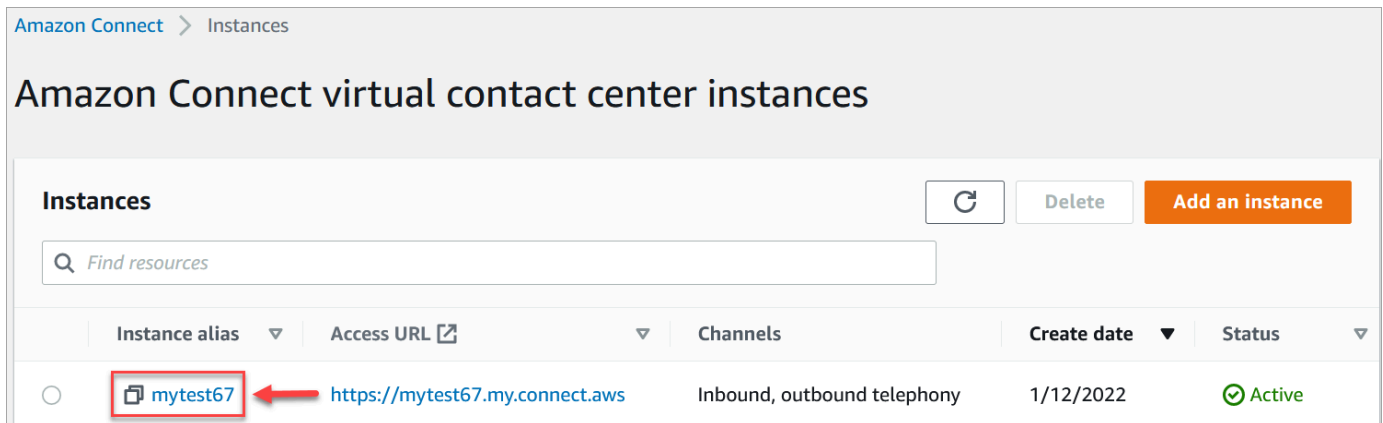
`arn:aws:connect:us-west-2: :instance/6eac61e7-22cc-460e-83eb- 92`

Directory
mytest67

Temukan nama instans Amazon Connect Anda

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.

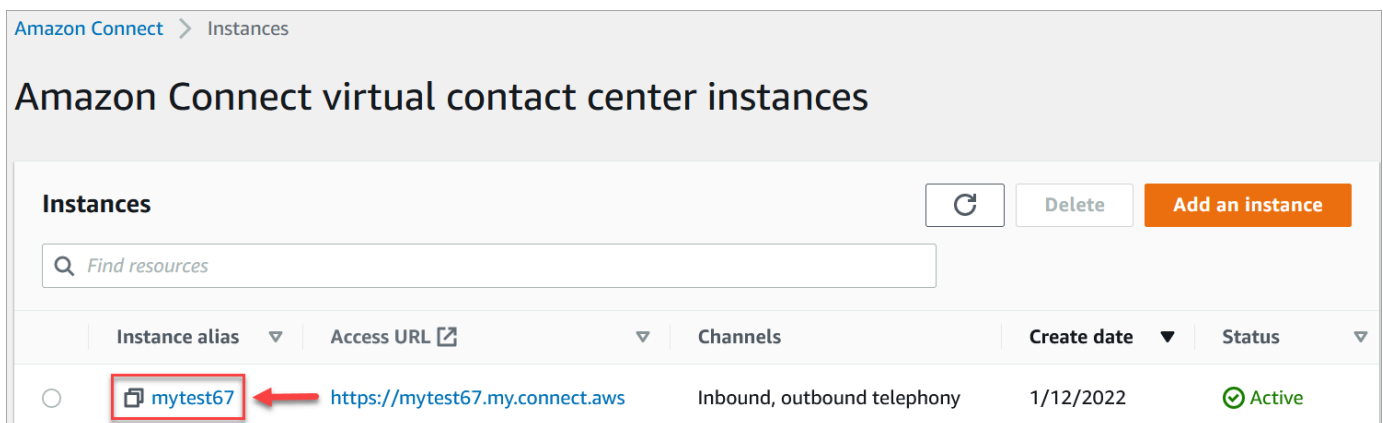
2. Pada halaman instance, nama instance muncul di kolom Alias Instance. Nama instance ini muncul di URL yang Anda gunakan untuk mengakses Amazon Connect.



Perbarui pengaturan instans

Untuk memperbarui pengaturan instans:

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Lengkapi prosedur berikut.

Perbarui opsi telepon

1. Di panel navigasi, pilih Telephony.

2. Untuk memungkinkan pelanggan menelepon ke pusat kontak Anda, pilih Terima panggilan masuk dengan Amazon Connect.
3. Untuk mengaktifkan panggilan keluar dari pusat kontak Anda, pilih Lakukan panggilan keluar dengan Amazon Connect.
4. Untuk mengaktifkan kampanye keluar, pilih Aktifkan kampanye keluar.
5. Dengan mengaktifkan audio media awal, agen Anda dapat mendengar audio pra-koneksi seperti sinyal sibuk, failure-to-connect kesalahan, atau pesan informasi lainnya dari penyedia telepon, saat melakukan panggilan keluar. Pilih Aktifkan media awal.

 Note

Fitur media awal tidak didukung untuk transfer yang dipanggil melalui [Transfer ke nomor telepon](#) blok dalam aliran.

6. Secara default, Anda dapat meminta tiga peserta dalam satu panggilan (misalnya, dua agen dan pelanggan, atau agen, pelanggan, dan pihak eksternal). Untuk mengaktifkan panggilan multi-pihak dengan lebih banyak peserta, pilih Aktifkan hingga enam pihak dalam satu panggilan. Fitur ini hanya tersedia di CCPv2.
7. Pilih Aktifkan Panggilan Multi-Pihak dan Pemantauan yang Ditingkatkan. Pengaturan ini diperlukan untuk menggunakan kemampuan tongkang.

Untuk mengaktifkan tongkang untuk obrolan, Anda juga harus memilih Aktifkan Tongkang dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk Obrolan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Barge percakapan suara dan obrolan langsung](#).

8. Pilih Simpan.

Perbarui penyimpanan data

- Di panel navigasi, pilih Penyimpanan data. Pilih yang berikut ini:
 - Rekaman panggilan: Pilih Edit, tentukan bucket dan tombol KMS untuk rekaman percakapan suara, lalu pilih Simpan.

Saat bucket ini dibuat, perekaman panggilan diaktifkan pada tingkat instans. Langkah selanjutnya untuk menyiapkan fungsionalitas ini adalah [mengatur perilaku perekaman dalam suatu aliran](#).

- Transkrip obrolan: Pilih Edit, tentukan bucket dan kunci KMS untuk rekaman (transkrip) percakapan obrolan, lalu pilih Simpan.

Saat bucket ini dibuat, transkrip obrolan diaktifkan di tingkat instans. Sekarang semua transkrip obrolan akan disimpan di sini.

- Streaming media langsung: Pilih Edit untuk mengaktifkan streaming media langsung, pilih Edit. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan streaming media langsung audio pelanggan](#).
- Laporan yang diekspor: Pilih Edit, tentukan bucket dan kunci KMS untuk laporan yang diekspor, lalu pilih Simpan.
- Lampiran: Pilih Edit, lalu Aktifkan berbagi Lampiran untuk mengaktifkan berbagi file untuk agen dan pelanggan. Untuk informasi selengkapnya tentang opsi ini dan langkah-langkah tambahan, lihat [Aktifkan lampiran untuk berbagi file menggunakan obrolan dan unggah file ke kasus](#).
- Evaluasi kontak: Pilih Edit, tentukan bucket dan kunci KMS untuk evaluasi kinerja, lalu pilih Simpan.

Saat bucket ini dibuat, evaluasi diaktifkan di tingkat instans. Langkah selanjutnya untuk menyiapkan fitur ini adalah [membuat formulir evaluasi](#).

- Rekaman layar: Pilih Edit, tentukan bucket dan tombol KMS untuk rekaman layar agen, lalu pilih Simpan.

Saat bucket ini dibuat, perekaman layar diaktifkan pada tingkat instans. Langkah selanjutnya untuk menyiapkan fungsionalitas ini adalah mengunduh dan menginstal aplikasi agen, lalu mengaktifkan perekaman layar di blok Setel perekaman dan perilaku analitik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan perekaman layar](#).

Perbarui opsi streaming data

1. Di panel navigasi, pilih Streaming data.
2. Pilih Aktifkan streaming data. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan streaming data untuk instans Anda](#).
3. Untuk catatan Kontak, lakukan salah satu hal berikut:
 - Pilih Kinesis Firehose dan pilih aliran pengiriman yang ada, atau pilih Buat Firehose Kinesis baru untuk membuka konsol Firehose Kinesis dan membuat aliran pengiriman.

- Pilih Kinesis Stream dan pilih aliran yang ada, atau pilih Buat Firehose Kinesis baru untuk membuka konsol Kinesis dan membuat aliran.
4. Untuk Acara Agen, pilih aliran Kinesis yang ada atau pilih Buat Aliran Kinesis baru untuk membuka konsol Kinesis dan membuat aliran.
 5. Pilih Simpan.

Perbarui opsi alat analitik

1. Di panel navigasi, pilih alat Analytics.
2. Pilih Aktifkan Lensa Kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#).
3. Pilih Simpan.

Perbarui pengaturan aliran

1. Di panel navigasi, pilih Flows.
2. (Opsional) Untuk menambahkan kunci penandatanganan untuk digunakan dalam alur, pilih Tambah kunci. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Enkripsi masukan pelanggan](#).
3. (Opsional) Untuk mengintegrasikan dengan Amazon Lex, pilih bot Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect](#).
4. (Opsional) Untuk mengintegrasikan dengan AWS Lambda, pilih fungsi Lambda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memanggil fungsi AWS Lambda](#).
5. (Opsional) Untuk mengaktifkan log aliran, pilih Aktifkan log aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Lacak peristiwa saat pelanggan berinteraksi dengan arus](#).
6. (Opsional) Untuk menggunakan suara terbaik yang tersedia dari Amazon Polly, pilih Gunakan suara terbaik yang tersedia. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Suara suara terbaik Amazon Polly](#).
7. (Opsional) Gunakan suara yang tersedia di Amazon Polly.

Aktifkan lampiran untuk berbagi file menggunakan obrolan dan mengunggah file ke kasus

Anda dapat mengizinkan pelanggan dan agen untuk berbagi file menggunakan obrolan, dan memungkinkan agen untuk mengunggah file ke kasing. Setelah Anda menyelesaikan langkah-langkah dalam topik ini, ikon lampiran secara otomatis muncul di Panel Kontrol Kontak agen Anda sehingga mereka dapat berbagi lampiran di obrolan.

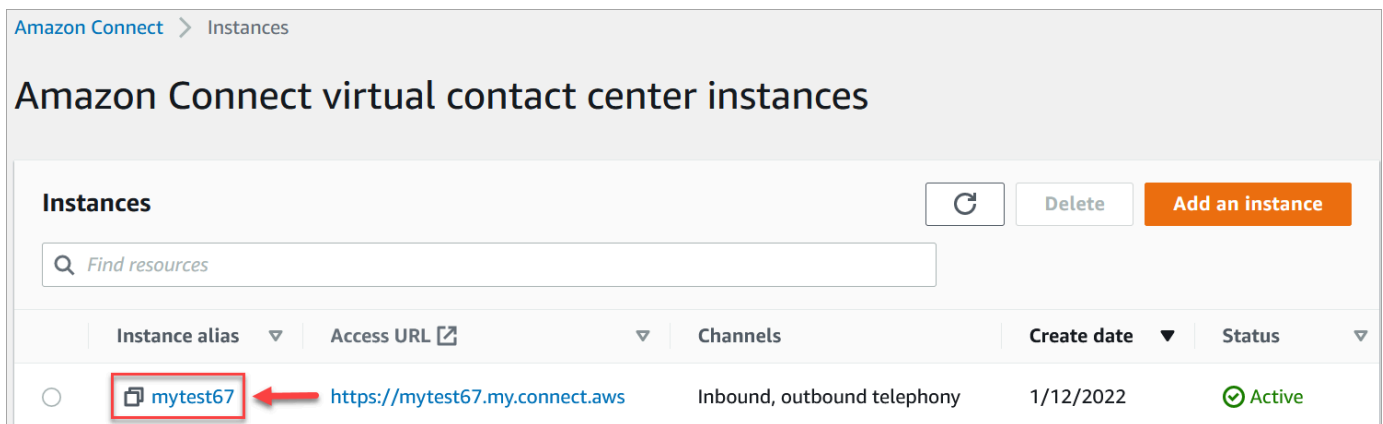
Untuk daftar jenis file yang didukung, lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).

Jika Anda tidak menggunakan widget komunikasi yang dihosting, Anda perlu memperbarui antarmuka obrolan yang menghadap pelanggan untuk mendukung berbagi lampiran.

Menggunakan aplikasi agen khusus? Lihat API yang telah kami tambahkan untuk mendukung berbagi lampiran: [StartAttachmentUpload](#), [CompleteAttachmentUpload](#), dan [GetAttachment](#).

Langkah 1: Aktifkan lampiran

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Pada halaman Penyimpanan data, di bawah Lampiran, pilih Edit, pilih Aktifkan Berbagi lampiran, lalu pilih Simpan.

Opsi penyimpanan muncul, mirip dengan gambar berikut.

Attachments

Enable Attachments sharing

Attachments

Create a new S3 bucket (recommended) Select an existing S3 bucket

Name

Path prefix

Encryption

Enable encryption
Encryption options for Attachments

Cancel Save

4. Anda dapat mengubah lokasi bucket Amazon S3 tempat lampiran disimpan. Secara default, bucket Amazon Connect Anda yang ada digunakan, dengan awalan baru untuk lampiran.

Note


Saat ini, Amazon Connect tidak mendukung bucket S3 dengan [Object Lock diaktifkan](#).

Fitur lampiran memanfaatkan dua lokasi Amazon S3: lokasi pementasan dan lokasi akhir.

Perhatikan hal berikut tentang lokasi pementasan:

- Lokasi pementasan digunakan sebagai bagian dari alur validasi bisnis. Amazon Connect menggunakannya untuk memvalidasi ukuran dan jenis file sebelum dibagikan dengan peserta obrolan.

- Awalan pementasan dibuat oleh Amazon Connect berdasarkan jalur bucket yang telah Anda pilih. Secara khusus, ini termasuk awalan S3 untuk tempat Anda menyimpan file, dengan pementasan ditambahkan padanya.
- Kami menyarankan Anda mengubah kebijakan penyimpanan data untuk awalan pementasan menjadi satu hari. Dengan cara ini Anda tidak akan dikenakan biaya untuk menyimpan file pementasan. Untuk petunjuk, lihat [Bagaimana cara membuat aturan siklus hidup untuk bucket S3?](#) di Panduan Pengguna Amazon S3.

 Warning

Hanya ubah siklus hidup untuk lokasi pementasan file. Jika Anda secara tidak sengaja mengubah siklus hidup untuk seluruh bucket Amazon S3, semua transkrip dan lampiran akan dihapus.

Langkah 2: Konfigurasi kebijakan CORS pada bucket lampiran

Agar pelanggan dan agen dapat mengunggah dan mengunduh file, perbarui kebijakan berbagi sumber daya lintas asal (CORS) Anda untuk mengizinkan PUT dan GET meminta bucket Amazon S3 yang Anda gunakan untuk lampiran. Ini lebih aman daripada mengaktifkan baca/tulis publik di bucket Amazon S3 Anda, yang tidak kami rekomendasikan.

Untuk mengkonfigurasi CORS pada bucket lampiran

1. Temukan nama bucket Amazon S3 untuk menyimpan lampiran:
 - a. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
 - b. Di konsol Amazon Connect, pilih Penyimpanan data, dan cari nama bucket Amazon S3.
2. Buka konsol Amazon S3 di <https://console.aws.amazon.com/s3/>.
3. Di konsol Amazon S3, pilih bucket Amazon S3 Anda.
4. Pilih tab Izin, lalu gulir ke bawah ke bagian Cross-Origin Resource Sharing (CORS).
5. Tambahkan kebijakan CORS yang memiliki salah satu aturan berikut di bucket lampiran Anda. Misalnya kebijakan CORS, lihat [Berbagi sumber daya lintas asal: Skenario kasus penggunaan](#) di Panduan Pengembang Amazon S3.

- Opsi 1: Buat daftar titik akhir dari mana lampiran akan dikirim dan diterima, seperti nama situs web bisnis Anda. Aturan ini memungkinkan permintaan PUT dan GET lintas asal dari situs web Anda (misalnya, <http://www.example1.com>).

Kebijakan CORS Anda mungkin terlihat mirip dengan contoh berikut:

```
[
  {
    "AllowedMethods": [
      "PUT",
      "GET"
    ],
    "AllowedOrigins": [
      "http://www.example1.com",
      "http://www.example2.com"
    ],
    "AllowedHeaders": [
      "*"
    ]
  }
]
```

- Opsi 2: Tambahkan * wildcard ke `AllowedOrigin`. Aturan ini memungkinkan permintaan PUT dan GET lintas asal dari semua asal, jadi Anda tidak perlu mencantumkan titik akhir Anda.

Kebijakan CORS Anda mungkin terlihat mirip dengan contoh berikut:

```
[
  {
    "AllowedMethods": [
      "PUT",
      "GET"
    ],
    "AllowedOrigins": [
      "*"
    ],
    "AllowedHeaders": [
      "*"
    ]
  }
]
```

]

Langkah 3: Perbarui UI obrolan Anda

Untuk membantu Anda memperbarui antarmuka pengguna obrolan yang digunakan pelanggan Anda, kami telah memposting versi terbaru dari antarmuka obrolan JS. Ini memperlihatkan ikon lampiran pada UI dan mendukung panggilan backend untuk berbagi lampiran. Lihat [Contoh UI Obrolan Amazon Connect](#) di GitHub.

Langkah selanjutnya

Sebaiknya aktifkan pemindaian lampiran untuk memenuhi persyaratan kepatuhan atau kebijakan keamanan yang mungkin dimiliki organisasi Anda untuk berbagi file. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur pemindaian lampiran](#).

Lampiran tidak muncul?

Jika agen Anda melaporkan masalah saat menerima dan mengirim lampiran dalam pesan obrolan, lihat [Firewall internal mencegah akses ke obrolan atau lampiran kasus](#).

Mengatur pemindaian lampiran

Note

Topik ini untuk pengembang yang akrab dengan Lambda. Jika Anda baru mengenal Lambda, lihat [Memulai Lambda di Panduan Pengembang Lambda AWS](#).

Anda dapat mengonfigurasi Amazon Connect untuk memindai lampiran yang dikirim selama obrolan atau diunggah ke kasing. Anda dapat memindai lampiran dengan menggunakan aplikasi pemindaian pilihan Anda. Misalnya, Anda dapat memindai lampiran untuk malware sebelum disetujui untuk dibagikan di antara peserta obrolan.

Untuk mengaktifkan pemindaian lampiran, Anda melakukan dua langkah:

- [Konfigurasi fungsi Lambda yang memanggil aplikasi pemindaian pilihan Anda](#).
- [Tambahkan pemindai ke Amazon Connect instance Anda](#).

Langkah 1: Buat fungsi Lambda yang menangani pemindaian

Buat fungsi Lambda, menggunakan runtime apa pun, dan konfigurasi. Fungsi ini harus sama Wilayah AWS dan akun seperti instans Amazon Connect Anda.

Untuk setiap lampiran yang diunggah melalui Amazon Connect, permintaan dikirim dengan informasi tentang lampiran.

Berikut ini adalah contoh permintaan JSON untuk pemindaian:

```
{
  "Version": "1.0",
  "InstanceId": "your instance ID",
  "File": {
    "FileId": "your file ID",
    "FileCreationTime": 1689291663582,
    "FileName": "example.txt",
    "FileSizeInBytes": 10,
    "FileLocation": {
      "S3Location": {
        "Key": "connect/your-instance/Attachments/chat/2023/07/13/your file ID_20230713T23:41_UTC.txt",
        "Bucket": "connect-example",
        "Arn": "arn:aws:s3:::connect-example/connect/your-instance/Attachments/chat/2023/07/13/your file ID_20230713T23:41_UTC.txt"
      }
    }
  }
}
```

Tanggapan yang diperlukan

```
{
  "Status": "APPROVED" | "REJECTED"
}
```

Kebijakan coba lagi doa

Jika pemanggilan Lambda Anda terhambat, permintaan akan dicoba lagi. Ini juga dicoba lagi jika kegagalan layanan umum (kesalahan 500) terjadi. Saat pemanggilan sinkron mengembalikan kesalahan, Amazon Connect mencoba ulang hingga 3 kali, selama maksimal 60 detik. Pada saat itu, lampiran ditandai ditolak.

Untuk informasi selengkapnya tentang cara Lambda mencoba ulang, lihat [Penanganan kesalahan dan percobaan ulang otomatis](#). AWS Lambda

Perilaku penolakan

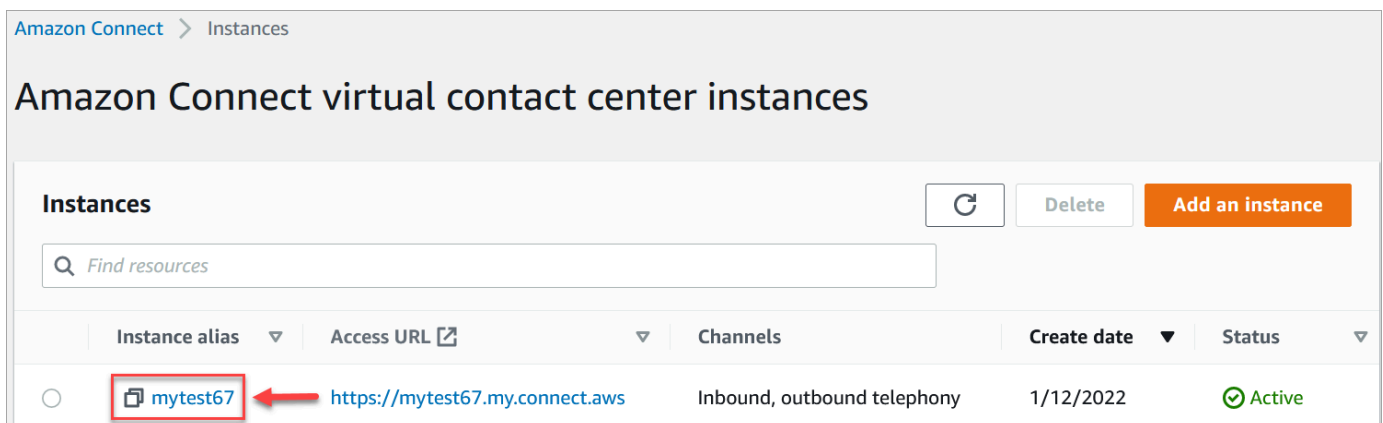
Amazon Connect menandai lampiran REJECTED dan secara otomatis menghapus file lampiran di S3 dari lokasi pementasan dan lokasi akhir ketika salah satu hal berikut terjadi:

- Pemindai Lambda Anda mengembalikan status. REJECTED
- Amazon Connect tidak dapat mengurai respons dari pemindai Lambda.
- Amazon Connect tidak dapat menjalankan fungsi Lambda.

Langkah 2: Tambahkan pemindai lampiran ke instans Amazon Connect

Setelah membuat Lambda untuk pemindaian lampiran, Anda perlu menambahkan Lambda ke instans Amazon Connect. Lakukan langkah-langkah berikut untuk menambahkan Lambda.


1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Penyimpanan data.
4. Pada halaman Penyimpanan data, di bagian Lampiran, pilih Edit, lalu pilih Aktifkan pemindaian lampiran, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Scanning

Enable scanning to validate files shared in Amazon Connect. Once enabled, create and select an AWS lambda function to approve or reject attachments based on scanning criteria. By adding Lambda functions, you are granting Amazon Connect permission to invoke them [Create a new Lambda function](#)

Enable attachments scanning 
When enabled all attachments will be scanned prior to being shared.

Lambda Functions

ScannerLambda

▼

Cancel Save

5. Gunakan kotak drop-down Fungsi Lambda untuk memilih fungsi Lambda yang Anda tambahkan. [Langkah 1: Buat fungsi Lambda yang menangani pemindaian](#)
6. Pilih Simpan. Pemindaian lampiran sekarang diaktifkan untuk instans Amazon Connect Anda.

Aktifkan streaming data untuk instans Anda

Anda dapat mengekspor catatan kontak dan peristiwa agen dari Amazon Connect dan melakukan analisis real-time pada kontak. Streaming data mengirimkan data ke Amazon Kinesis.

Untuk mengaktifkan streaming data untuk instans Anda


1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances

↻
Delete
Add an instance

	Instance alias ▼	Access URL ↗ ▼	Channels	Create date ▼	Status ▼
○	<div style="border: 1px solid #f0ad4e; padding: 2px;">mytest67</div> 	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	✔ Active

3. Di panel navigasi, pilih Streaming data.
4. Pilih Aktifkan streaming data.
5. Untuk catatan Kontak, lakukan salah satu hal berikut:

- Pilih Kinesis Firehose dan pilih aliran pengiriman yang ada, atau pilih Buat firehose Kinesis baru untuk membuka konsol Firehose Kinesis dan membuat aliran pengiriman. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat Aliran Pengiriman Firehose Data Amazon](#).
 - Pilih Kinesis Stream dan pilih aliran yang ada, atau pilih Buat aliran Kinesis untuk membuka konsol Kinesis dan membuat aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat dan Mengelola Streaming](#).
6. Untuk Acara Agen, pilih aliran Kinesis yang ada atau pilih Buat aliran Kinesis baru untuk membuka konsol Kinesis dan membuat aliran.
 7. Pilih Simpan.

Gunakan enkripsi sisi server untuk aliran Kinesis

[Amazon Connect mendukung streaming ke Amazon Kinesis Data Streams dan Firehose stream yang mengaktifkan enkripsi sisi server dengan kunci terkelola pelanggan](#). Untuk gambaran umum tentang fitur ini, lihat [Apa itu Enkripsi Sisi Server untuk Kinesis Data Streams?](#)

Untuk melakukan streaming ke Kinesis Data Streams, Anda harus memberikan izin instans Amazon Connect untuk menggunakan kunci yang dikelola pelanggan. Untuk detail tentang izin yang diperlukan untuk kunci KMS, lihat [Izin untuk Menggunakan Kunci Master KMS Buatan Pengguna](#). (Amazon Connect bertindak sebagai produser aliran Kinesis yang dijelaskan dalam topik itu.)

Saat Amazon Connect menempatkan catatan ke dalam Kinesis Data Streams Anda, Amazon Connect menggunakan peran instans yang ditautkan layanan untuk otorisasi. Peran ini memerlukan izin untuk menggunakan kunci KMS yang mengenkripsi aliran data. Untuk menetapkan izin ke peran, lakukan langkah-langkah berikut untuk memperbarui [kebijakan kunci kunci](#) KMS tersebut.

Note

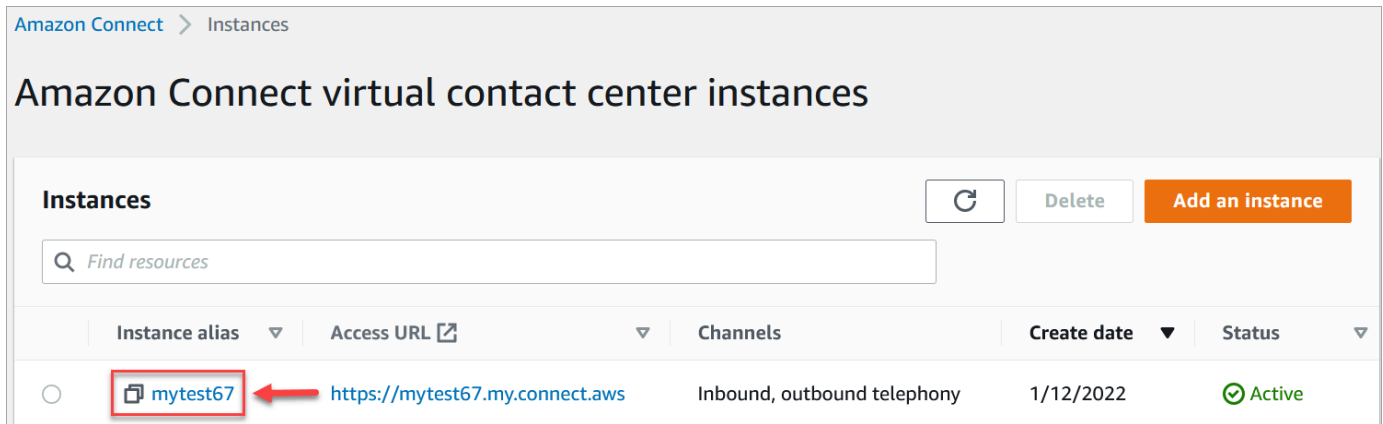
Untuk menghindari data yang hilang, perbarui izin kunci KMS sebelum menggunakan kunci KMS dengan streaming Amazon Connect.

Langkah 1: Dapatkan ARN untuk peran terkait layanan dari instans Amazon Connect Anda

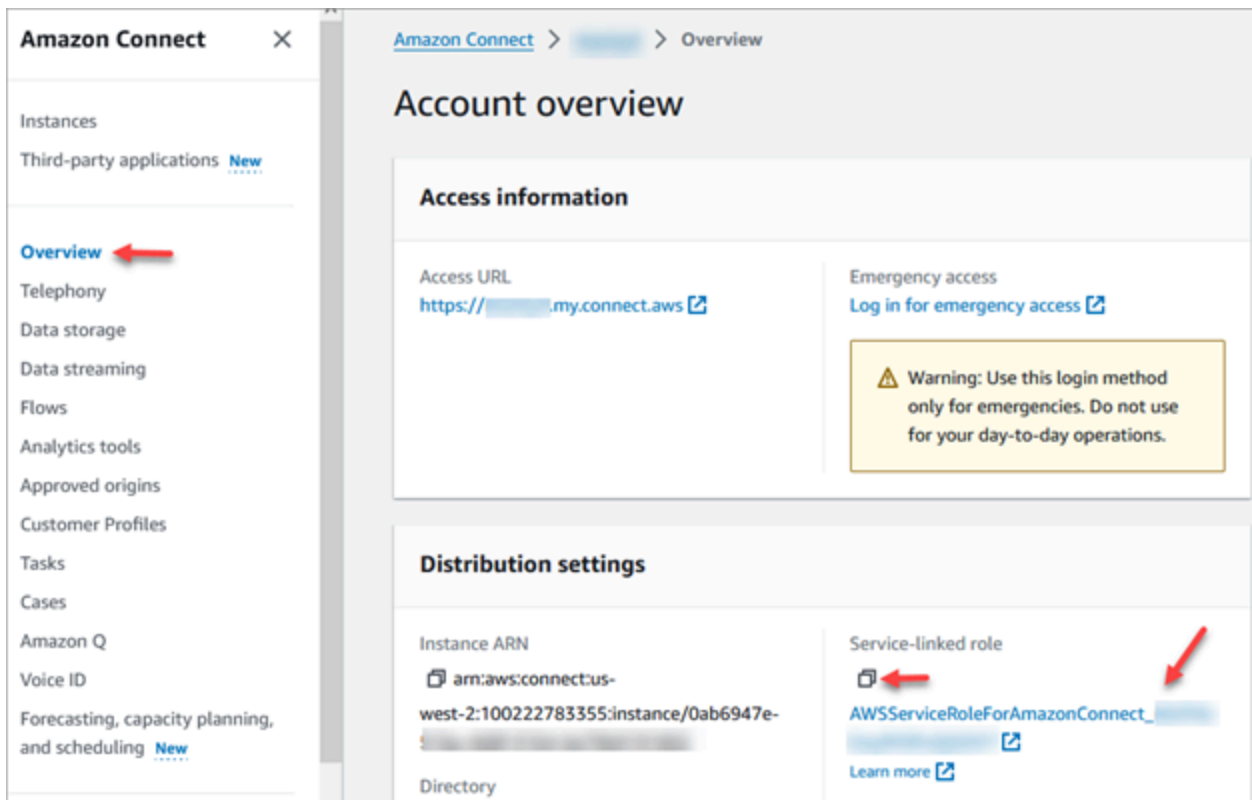
Anda dapat menggunakan konsol Amazon Connect atau AWS CLI untuk mendapatkan ARN.

Gunakan konsol Amazon Connect untuk mendapatkan ARN

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih nama instance, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



3. Pada halaman Ikhtisar akun, di bagian Pengaturan distribusi, peran terkait layanan ditampilkan.



4. Pilih ikon salin untuk menyalin peran ARN ke clipboard Anda, dan simpan ARN itu. Anda akan menggunakannya di [Langkah 2: Buat pernyataan kebijakan](#).

Gunakan AWS CLI untuk mendapatkan ARN

1. Jalankan perintah berikut:

```
aws connect describe-instance --instance-id your_instance_id
```

2. Simpan ServiceRole nilai dari output CLI.

Langkah 2: Buat pernyataan kebijakan

Buat pernyataan kebijakan yang memberikan izin ke ARN peran tautan layanan Amazon Connect untuk menghasilkan kunci data. Kode berikut menunjukkan kebijakan sampel.

```
{
  "Sid": "Allow use of the key for Amazon Connect streaming",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "AWS": "the ARN of the Amazon Connect service-linked role"
  },
  "Action": "kms:GenerateDataKey",
  "Resource": "*"
}
```

Tambahkan pernyataan ini ke kebijakan kunci KMS dengan menggunakan mekanisme pilihan Anda, seperti konsol Layanan Manajemen AWS Kunci, AWS CLI, atau AWS CDK

Login admin darurat

Sebagai praktik terbaik, pengguna yang ditetapkan ke profil keamanan Admin Amazon Connect harus selalu menggunakan URL instans Amazon Connect mereka untuk masuk:

- Masuk ke situs web Amazon Connect admin di [https://*nama_instance*.my.connect.aws/](https://nama_instance.my.connect.aws/).

Metode ini memastikan tingkat keamanan yang sesuai.

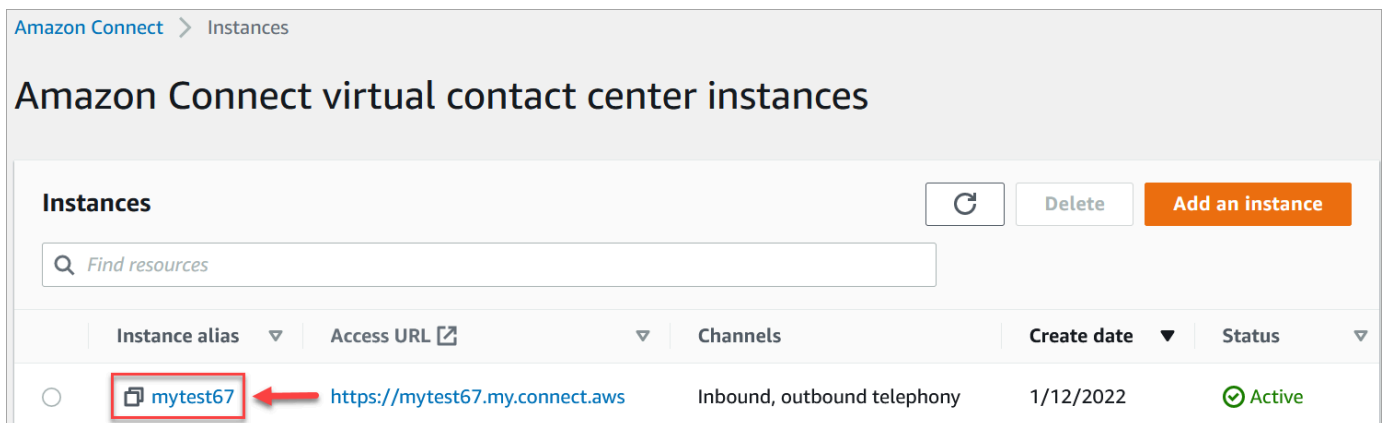
Namun, jika ada keadaan darurat, Anda dapat masuk dari konsol Amazon Connect menggunakan kredensi akun AWS Anda. Misalnya, Anda mungkin perlu masuk dengan cara ini dalam situasi berikut:

- Anda lupa kata sandi administrator Amazon Connect dan tidak ada administrator Amazon Connect lain untuk mengatur ulang kata sandi tersebut.

- Seseorang menghapus profil keamanan Admin Amazon Connect secara tidak sengaja.

Untuk login untuk akses darurat

1. Pastikan Anda memiliki kredensi AWS akun Anda dan bahwa Anda memiliki izin yang [diperlukan](#).
2. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
3. Jika diminta untuk masuk, masukkan kredensial AWS akun Anda.
4. Pilih nama instance dari kolom alias Instance.



5. Di panel navigasi, pilih Ikhtisar.
6. Pilih Masuk untuk akses darurat.

Anda tidak diminta untuk kredensial Anda karena Anda terfederasi dari konsol. AWS

⚠ Important

Untuk penggunaan sehari-hari, kami sangat menyarankan untuk selalu menggunakan URL instans Anda untuk masuk. Prosedur yang disediakan dalam artikel ini hanya boleh digunakan untuk akses darurat saat menggunakan URL instance bukanlah pilihan.

Untuk keluar

Untuk keluar dari instance Anda, buka bilah judul di bagian atas layar dan pilih ikon dengan panah (Keluar) yang muncul di sebelah nama pengguna Anda.

Hapus instans Amazon Connect Anda

Jika Anda tidak lagi membutuhkan instans Amazon Connect, Anda dapat menghapusnya. Inilah yang terjadi ketika Anda menghapusnya:

- Nomor telepon yang diklaim dirilis kembali ke inventaris.
- Ketika pelanggan menelepon nomor telepon yang telah Anda rilis, mereka akan mendapatkan pesan bahwa itu bukan nomor telepon yang berfungsi.

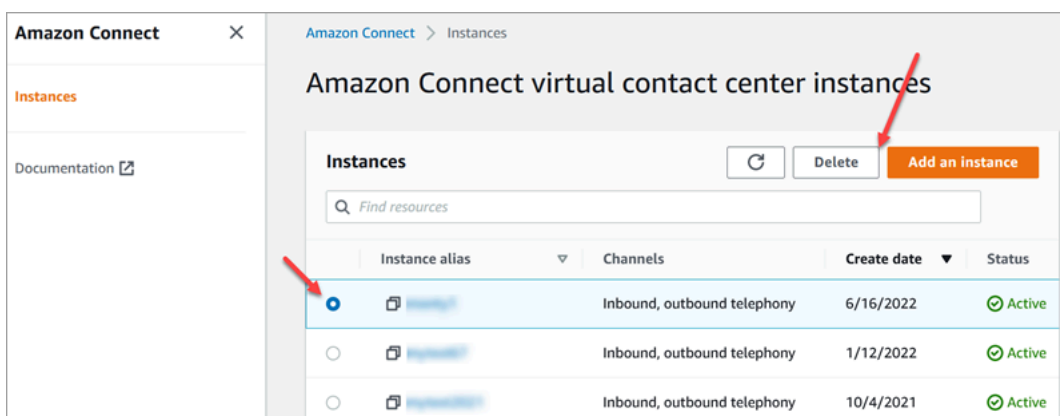
Important

Anda tidak dapat memulihkan instans Amazon Connect yang dihapus atau mengakses setelan, data, metrik, dan laporannya.

Hapus instans Anda

Anda harus memiliki AWS izin yang sesuai untuk menghapus Amazon Connect. Jika organisasi Anda menggunakan IAM, lihat [izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect](#).

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pilih tombol radio untuk contoh.
3. Pilih Hapus. Jika Anda tidak melihat tombol Hapus, Anda tidak memiliki izin untuk menghapus instance. Hubungi AWS administrator Anda untuk bantuan.



4. Saat diminta, masukkan nama instance lalu pilih Hapus.

Tip

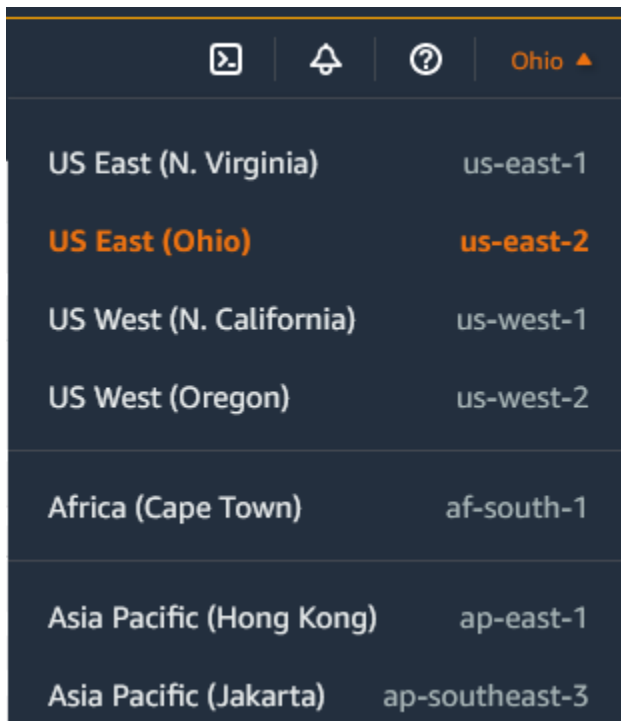
Sebaiknya periksa grup CloudWatch log Anda yang terkait dengan Amazon Connect instans, dan menghapusnya jika tidak diperlukan lagi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menghapus grup CloudWatch Logs log menggunakan AWS SDK](#).

Pesan galat: “Wilayah Tidak Didukung. Amazon Connect tidak tersedia di [Wilayah]”

Jika Anda mendapatkan pesan galat ini, berarti Anda memilih Wilayah di AWS Management Console yang bukan Wilayah tempat Anda membuat instans Amazon Connect, dan Amazon Connect tidak tersedia di Wilayah tersebut.

Untuk mengganti Wilayah dan menghapus instans Amazon Connect

1. Dari bilah navigasi, buka pemilih Wilayah. Pilih Wilayah tempat Anda membuat instans Amazon Connect.



2. Dari bilah navigasi, pilih Amazon Connect dari daftar layanan untuk membuka konsol Amazon Connect. Jika Anda tidak melihat instans, tetap pilih dari Wilayah yang didukung hingga Anda menemukan instans Anda.
3. Pilih tombol radio untuk contoh.

4. Pilih Hapus. Jika Anda tidak melihat tombol Hapus, Anda tidak memiliki izin untuk menghapus instance. Hubungi AWS administrator Anda untuk bantuan.
5. Saat diminta, masukkan nama instance lalu pilih Hapus.

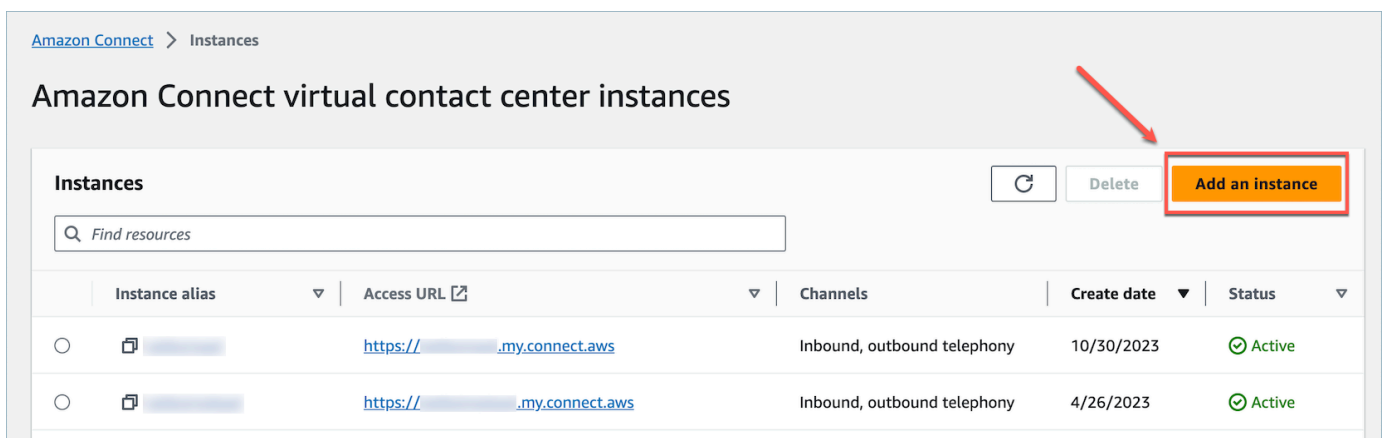
Menandai sebuah instance Amazon Connect

Instance Tagging menyediakan kemampuan bagi Anda untuk menandai Amazon Connect instance dan membangun otorisasi yang disesuaikan melalui kontrol akses berbasis tag (TBAC). Untuk membantu mengelola Amazon Connect instans, Anda dapat menetapkan metadata Anda sendiri dalam bentuk tag ke instance. Jika Anda memiliki beberapa Amazon Connect instance dalam satu AWS akun, masing-masing melayani fungsi yang berbeda atau melayani lini bisnis tertentu, menggunakan tag dapat membantu Anda mengatur dan menerapkan kebijakan kontrol akses berbasis tag (TBAC) dengan lebih baik ke instans ini untuk manajemen dan kontrol yang lebih baik.

[AWS Tags](#) berfungsi sebagai alat yang berguna untuk mengatur AWS sumber daya Anda. Mereka terdiri dari pasangan kunci-nilai yang membantu Anda mengkategorikan sumber daya berdasarkan kriteria seperti tujuan, pemilik, atau lingkungan. Ini memungkinkan Anda untuk mengidentifikasi dan mengelola sumber daya Anda. Amazon Connect, memungkinkan Anda untuk menambahkan tag ke instance Anda langsung dari AWS konsol, atau dengan menggunakan API publik.

Menandai Amazon Connect instance saat pembuatan

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pilih Tambahkan instance.



3. Di bawah Setel identitas, pilih jenis manajemen Identitas yang ingin Anda gunakan, masukkan URL Akses pelanggan, dan pilih Berikutnya.

[Amazon Connect](#) > Create Amazon Connect Instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Set identity

Identity management

- Store users in Amazon Connect**
Create and manage users in Amazon Connect. You cannot share users with other applications.
- Link to an existing directory**
Amazon Connect uses an existing directory. You create users in the directory, and then add and configure them in Amazon Connect. You can only associate a directory with only one Amazon Connect instance. [Learn more](#)
- SAML 2.0-based authentication**
AWS supports identity federation with Security Assertion Markup Language (SAML 2.0). This feature enables single sign-on (SSO) so users can log into the AWS Management Console or call the AWS APIs without you having to create an IAM user for everyone in your organization. [Learn more](#)

Access URL
Create a custom URL. Use this URL to log into this instance of Amazon Connect.

https:// .my.connect.aws

Cancel **Next**

4. Di bawah bagian Tambahkan administrator, Anda dapat memilih opsi Tambahkan tag baru jika Anda ingin menambahkan tag ke instance Anda.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
[Set identity](#)

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Add administrator

Add administrator

Administrator - optional

Specify an administrator
Specify an administrator for this instance of Amazon Connect. The administrator will have full permissions to access all of Amazon Connect.

No administrator

▼ **Tags - optional**
Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Key	Value	
Env	Prod	Remove

Add new tag

You can add up to 49 more tags.

Cancel Previous **Next**

- Masukkan a Key dan Value pasangan dan pilih Berikutnya.
- Setelah Anda membuat konfigurasi yang diinginkan di bawah langkah Setel telepon dan penyimpanan Data, tinjau konfigurasi Anda dan pilih Buat instance.

▼ **Tags** Edit

Key	Value
Env	Prod

Add new tag

You can add up to 49 more tags.

Cancel Previous **Create instance**

- Setelah instance dibuat, navigasikan ke halaman ikhtisar Akun instance dan tag yang Anda tambahkan akan muncul di bagian Tag.

Account overview

Access information

Access URL
[https://\[redacted\].my.connect.aws](https://[redacted].my.connect.aws)

Emergency access
[Log in for emergency access](#)

Warning: Use this login method only for emergencies. Do not use for your day-to-day operations.

Distribution settings

Instance ARN
[arn:aws:connect:us-west-2:\[redacted\]:instance/\[redacted\]](#)

Service-linked role
[AWSServiceRoleForAmazonConnect_\[redacted\]](#)
[Learn more](#)

Directory
[\[redacted\]](#)

Tags

Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Key	Value	
<input type="text" value="Env"/>	<input type="text" value="Prod"/>	<input type="button" value="Remove"/>

You can add up to 49 more tags.

Menandai instance yang ada Amazon Connect

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pilih contoh yang ada yang ingin Anda tambahkan tag juga.

[Amazon Connect](#) > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances

	Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
<input type="radio"/>	[redacted]	https://[redacted].my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	10/30/2023	✔ Active
<input type="radio"/>	[redacted]	https://[redacted].my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	4/26/2023	✔ Active

3. Pada ikhtisar Akun, pilih Tambahkan tag baru.

Account overview

Access information

Access URL
[https://\[redacted\].my.connect.aws](https://[redacted].my.connect.aws)

Emergency access
[Log in for emergency access](#)

Warning: Use this login method only for emergencies. Do not use for your day-to-day operations.

Distribution settings

Instance ARN
[arn:aws:connect:us-west-2:\[redacted\]:instance/\[redacted\]](#)

Service-linked role
[AWSServiceRoleForAmazonConnect_\[redacted\]](#)
[Learn more](#)

Directory
[redacted]

Tags

Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

No tags associated with the instance.

[Add new tag](#)

You can add up to 50 more tags.

[Save](#)

4. Masukkan a Key dan Value pasangan dan pilih Berikutnya. Anda dapat menambahkan hingga 50 tag pada satu contoh.

Tags

Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Key	Value	
<input type="text" value="Env"/>	<input type="text" value="Prod"/>	Remove

[Add new tag](#)

You can add up to 49 more tags.

[Save](#)

5. Pilih Simpan untuk menambahkan tag Anda ke instance Anda.

▼ Tags
Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Successfully edited tags.

Key	Value	
Env	Prod	Remove

Add new tag

You can add up to 49 more tags.

Save

Menandai Amazon Connect instance menggunakan API

Untuk menandai Amazon Connect instance menggunakan API publik, lihat [TagResource](#) dan [UntagResource](#).

Contoh kebijakan IAM untuk skenario dengan dan tanpa tag instance

Untuk TBAC pada instance, Anda dapat menentukan kebijakan IAM berdasarkan tag instance dan menetapkannya ke peran IAM untuk mengontrol akses ke instance tertentu. Berikut ini adalah contoh skenario dan contoh kebijakan IAM untuk cara menggunakan kondisi pada tag atau kondisi pada ID sumber daya.

Skenario 1: Mengontrol akses ke instance tertentu melalui peran IAM menggunakan tag yang terkait dengan instance. Kebijakan berikut mengizinkan akses hanya instance yang ditandai dengan key: Environment dan value: Dev

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": "*",
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Effect": "Deny",
      "Action": "connect:DescribeInstance",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
```

```

    "StringNotEquals":{
      "aws:ResourceTag/Environment":[
        "Dev"
      ]
    }
  }
}
]
}

```

Skenario 2: Mengontrol akses ke instance tertentu dan semua sumber daya dalam instance tanpa menggunakan tag.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:*",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "ForAnyValue:StringEquals": {
          "connect:InstanceId": [
            "868722ed-3b3b-42b0-a639-b11052ab2851", //Allowing all connect
actions on these instances
            "f28afebb-613a-4f88-bc09-00becc6e171f"
          ]
        }
      }
    },
    {
      "Sid": "VisualEditor1",
      "Effect": "Deny",
      "Action": "connect:*",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "ForAnyValue:StringEquals": {
          "connect:InstanceId": "dd57837f-d4c0-49f3-88bd-b37a1fe7bd75" //
Denying all connect actions on these instances
        }
      }
    }
  ]
}

```

```
}  
  ]  
}
```

Informasi tambahan tentang penandaan instance

Instance replikasi: Saat Anda membuat replika Amazon Connect instans [yang ada](#) ke wilayah lain menggunakan [ReplicateInstance](#) API, tag dari instance sumber tidak akan secara otomatis ditandai ke instance yang baru direplikasi. Anda harus menandai instance yang direplikasi secara manual.

Warisan tag: Saat Anda menandai sebuah Amazon Connect instance, semua sumber daya yang mendasarinya Amazon Connect, seperti profil perutean, antrian, tidak akan mewarisi tag instance. Untuk mempelajari cara mengontrol akses granular ke sumber daya tertentu di Amazon Connect, lihat cara mengonfigurasi akses yang lebih terperinci dengan menggunakan kontrol akses [berbasis tag](#).

Siapkan penagihan granular untuk tampilan mendetail penggunaan Amazon Connect

Secara default tagihan untuk saluran Amazon Connect (panggilan suara, obrolan, dan tugas) dirangkum di tingkat AWS akun berdasarkan jenis penggunaan. Sebagai contoh:

- Panggilan suara - melalui outbound (telephony) /inbound (telephony) /menit layanan
- Obrolan — melalui pesan
- Tugas - berdasarkan unit

Untuk mendapatkan tampilan tagihan dan penggunaan yang lebih rinci, Anda dapat menambahkan tag alokasi biaya (pasangan kunci:nilai) ke kontak, lalu gunakan tag untuk mengumpulkan dan menganalisis data di konsol. AWS Billing and Cost Management

- Amazon Connect secara otomatis menambahkan tag yang ditentukan sistem berikut ke setiap kontak:
 - `AWS:connect:instanceId`: Ini mewakili ID Amazon Connect instance. Jika Anda memiliki beberapa instans di bawah beberapa AWS akun untuk masing-masing akun line-of-business, Anda dapat melihat tagihan penggunaan yang digabungkan terhadap instans yang berbeda.
 - `(AWS:connect:SystemEndPoint)`: Ini mewakili nomor pusat kontak Anda (titik akhir) yang dicapai pelanggan (masuk) atau dicapai dari (keluar).

Tag AWS yang dihasilkan ini membantu jika Anda memiliki beberapa nomor telepon yang digunakan dalam pusat kontak Anda. Ini memungkinkan Anda untuk mengelompokkan biaya yang terkait dengan nomor telepon yang berbeda. Misalnya, kelompokkan nomor telepon masuk untuk panggilan masuk, dan nomor keluar grup yang digunakan untuk melakukan panggilan keluar.

- `aws:connect:transferredFromEndpoint`: Ini mewakili ID pemanggil keluar dari mana panggilan ditransfer. Anda dapat melihat tagihan penggunaan panggilan transfer pihak ketiga yang dikumpulkan terhadap nomor telepon tempat panggilan ditransfer. Saat ini, tag AWS yang dihasilkan ini hanya ditambahkan ke kontak untuk panggilan transfer eksternal pihak ketiga.
- Anda dapat menambahkan hingga 6 tag yang ditentukan pengguna. Misalnya, departemen, pusat biaya, atau unit bisnis. Gunakan tag ini untuk mengatur AWS tagihan Anda untuk mencerminkan struktur biaya Anda sendiri.

Gambar berikut menunjukkan dua tag yang ditentukan pengguna pada halaman Detail kontak: `CostCenter` dan `Departemen`. Ini juga menunjukkan dua tag yang ditentukan sistem: `ID instance` dan nomor telepon pusat kontak (`AWS:connect:SystemEndPoint`).

Contact details

Completed | Last updated: Nov 14, 2023, 05:29:34 am | 54ddaf1c-
Evaluations

Overview

Voice | Duration: 8 s (Nov 14, 2023, 5:28 AM) | [Original contact](#) | [Previous contact](#)

Channel subtype	Queue	Initiation method	Disconnect reason
Telephony	BasicQueue	Queue transfer	Customer disconnect

Customer phone number
+1514

Connection ▼

Queue ▼

Contact tags ▲

CostCenter	1111
Department	CreditCard
aws:connect:instanceId	10733ad6
aws:connect:systemEndpoint	+1844

Topik ini menjelaskan cara menambahkan tag ke kontak, mengaktifkan tag alokasi biaya, dan melihatnya di AWS Billing dasbor.

Daftar Isi

- [Hal-hal yang perlu diketahui tentang tag yang ditentukan pengguna](#)
- [Langkah 1: Tambahkan tag yang ditentukan pengguna ke kontak](#)
- [Langkah 2: Aktifkan tag alokasi biaya di konsol AWS Billing](#)
- [Langkah 3: Lihat tren biaya dan penggunaan menggunakan tag alokasi biaya](#)
- [\(Opsional\) Langkah 4: Aktifkan laporan Biaya dan Penggunaan di AWS Billing and Cost Management konsol](#)
- [Opsi pelaporan lainnya](#)

Hal-hal yang perlu diketahui tentang tag yang ditentukan pengguna

- Amazon Connect secara otomatis menerapkan tag yang ditentukan pengguna ke segmen kontak baru untuk skenario seperti transfer atau hidrasi ulang kontak (misalnya, obrolan persisten, dan tugas yang terkait dengan kontak).
- Gunakan [DescribeContact](#) API untuk mencantumkan tag pada kontak.
- Anda dapat menghapus dan/atau menimpa tag dengan menggunakan [Tag kontak](#) blok atau [UntagContact](#) API [TagContact](#) dan.
- Dengan menggunakan [TagContact](#) dan [UntagContact](#) API, Anda dapat memperbarui tag yang ditentukan pengguna untuk kontak hingga 3 jam setelah kontak terputus. Namun, setiap pembaruan future pada tag kontak tidak tercermin dalam sistem penagihan. Misalnya, Anda membuat perubahan pada nilai tag dalam waktu 3 jam setelah kontak terputus. AWS Billing Konsol akan menampilkan nilai tag yang lama, tetapi bucket S3 dan catatan kontak memiliki nilai baru.
- Setelah Anda menambahkan tag ke Amazon Connect, tag tersebut tersedia di semua antarmuka kontak: catatan kontak, peristiwa kontak, dan halaman Detail kontak. Anda juga dapat mengaksesnya dengan menggunakan Referensi \$. Tags JSONPath, dan dengan menggunakan [Amazon Connect Streams](#).
- Anda tidak dapat menggunakan tag sebagai filter pada halaman pencarian Kontak. Selain itu, mereka tidak dapat dimasukkan dalam halaman analitik atau pelaporan mana pun.
- Tag kontak hanya berfungsi sebagai tag alokasi biaya. Anda tidak dapat menggunakannya untuk kontrol akses berbasis tag pada kontak.


Langkah 1: Tambahkan tag yang ditentukan pengguna ke kontak

Untuk menambahkan tag yang ditentukan pengguna seperti Departemen dan Pusat Biaya ke kontak, Anda memiliki dua opsi:

- Gunakan [TagContact](#) API.
- Tambahkan [Tag kontak](#) blok ke alur Anda.

Gambar berikut menunjukkan contoh halaman Properti dari blok tag Kontak yang dikonfigurasi dengan tag bernama Departemen. Nilainya diatur secara manual ke Keuangan.

Block Type ✕

 **Contact tags**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Add or remove tags (key-value pairs) on the contact. [Learn more](#)

Select tag action

Tag ▼

i A contact can have up to 6 user defined tags. Both key and value of a tag must only contain Unicode letters, digits, white space and any of: `_.!/:+=@-`

Enter tag key-value pairs to be applied on the contact

Enter tag key ✕


Department

Set manually

Enter tag value

Finance

Set dynamically

[Add another tag](#) 

⚠ Important

Jangan menyimpan informasi pengenalan pribadi (PII) atau informasi rahasia atau sensitif lainnya dalam tag. Kami menggunakan tag kontak untuk memberi Anda layanan penagihan. Tag tidak dimaksudkan untuk digunakan dalam data sensitif atau privat.

Langkah 2: Aktifkan tag alokasi biaya di konsol AWS Billing

Tip

Diperlukan waktu hingga 24 jam untuk mengaktifkan tag.

Untuk mengaktifkan aplikasi AWS penagihan untuk mengatur informasi penagihan Anda sesuai dengan sumber daya dengan nilai kunci tag yang sama (baik untuk tag kontak yang ditentukan sistem dan yang ditentukan pengguna), Anda harus mengaktifkan tag. Lakukan langkah-langkah berikut ini.

1. Buka AWS Billing konsol di <https://console.aws.amazon.com/billing/>.
2. Di menu navigasi sebelah kiri, pilih Tag Alokasi Biaya.
3. Pilih tag yang ditentukan sistem dan yang ditentukan pengguna, lalu pilih Aktifkan. Diperlukan waktu hingga 24 jam agar tag diaktifkan.

Gambar berikut menunjukkan tag contoh pada halaman tag alokasi biaya.

The screenshot shows the AWS Billing console interface. On the left is a navigation sidebar with categories like 'Billing and Cost Management', 'Billing and Payments', 'Cost Analysis', 'Cost Organization', and 'Budgets and Planning'. The 'Cost Allocation Tags' link is highlighted with a red arrow. The main content area is titled 'Cost allocation tags' and shows a table of 'User-defined cost allocation tags (1/1)'. The table has columns for 'Tag key', 'Status', 'Last updated date', and 'Last used month'. One tag is listed: 'AmazonConnectEnabled' with a status of 'Inactive' (marked with a red 'X' icon). A red arrow points to the 'Activate' button in the top right of the table area, and another red arrow points to the 'AmazonConnectEnabled' tag in the table.

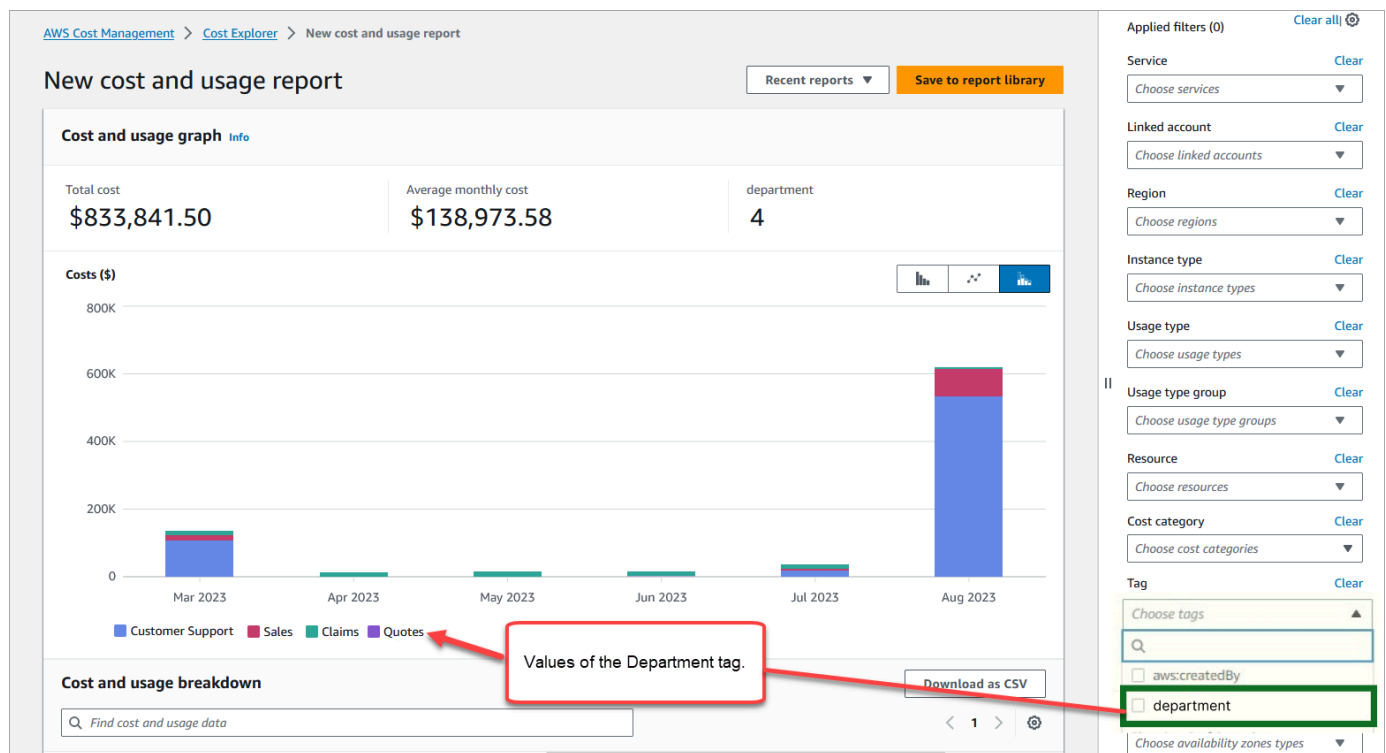
<input checked="" type="checkbox"/>	Tag key	Status	Last updated date	Last used month
<input checked="" type="checkbox"/>	AmazonConnectEnabled	Inactive	-	December 2023

Langkah 3: Lihat tren biaya dan penggunaan menggunakan tag alokasi biaya

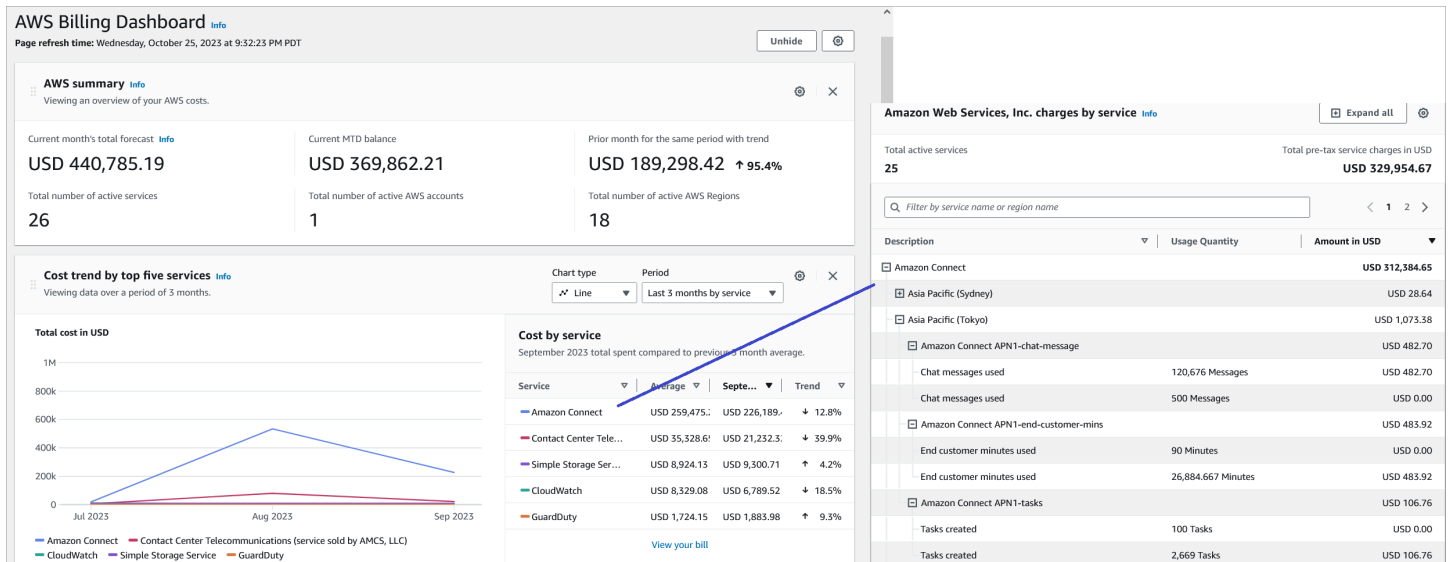
Anda dapat melihat month-over-month tren di tingkat granular dengan menggunakan tag alokasi biaya.

1. Buka AWS Billing konsol di <https://console.aws.amazon.com/billing/>.
2. Di navigasi kiri, pilih AWS Cost Explorer.
3. Pada halaman Cost Explorer, pilih Tag, lalu pilih tag yang ingin Anda lihat, misalnya, departemen atau nomor telepon masuk.

Gambar berikut AWS Cost Explorer menunjukkan contoh laporan di mana departemen adalah tag alokasi biaya yang difilter.



Jika Anda menggunakan ringkasan tagihan tingkat AWS akun untuk melihat rincian biaya tingkat layanan di AWS Billing dasbor, Anda tidak akan melihat perubahan apa pun di dasbor setelah menerapkan tag kontak. Gambar berikut menunjukkan contoh AWS Billing dasbor.



Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan AWS Cost Explorer, lihat [Menganalisis biaya Anda AWS Cost Explorer](#) di Panduan AWS Cost Management Pengguna.

(Opsional) Langkah 4: Aktifkan laporan Biaya dan Penggunaan di AWS Billing and Cost Management konsol

Anda dapat mengaktifkan laporan AWS Biaya dan Penggunaan di AWS Billing and Cost Management konsol, dan mengonfigurasi bucket S3 Anda untuk mengeksport data bersama dengan perincian waktu untuk laporan (per jam, harian, bulanan). Setelah Anda mengatur ini, Anda akan menerima laporan dengan tag di kolom tambahan. Secara default, laporan dikumpulkan berdasarkan tipe penggunaan dan tag.

Untuk petunjuk, lihat [Membuat Laporan Biaya dan Penggunaan](#) di Panduan Pengguna Ekspor AWS Data.

Gambar berikut menunjukkan seperti apa laporan Biaya dan Penggunaan dengan kolom untuk tag sistem dan yang ditentukan pengguna.

Total usage Amount			System-defined Tags		User-defined Tags	
lineItem/ProductCode	lineItem/UsageType	lineItem/UsageAmount	aws:connect:systemEndpoint	aws:connect:instanceId	CostCenter	Department
AmazonConnect	APN1-tasks	60.571675		10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	10.7	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	31.35	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	50.51666667	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	41.26666667	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	5	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	93.57681667	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	37.2142	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	4	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	13	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	10.43333333	xxxxxx3932	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-tollfree-inbound-mins	1	xxxxxx3932	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard

Gambar berikut menunjukkan apa yang terlihat seperti laporan biaya dan penggunaan tanpa tag sistem atau yang ditentukan pengguna.

Total usage Amount		358.6293583
lineItem/ProductCode	lineItem/UsageType	lineItem/UsageAmount
AmazonConnect	APN1-tasks	4
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	200.8383417
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	152.7910167
ContactCenterTelecomm	APN1-US-tollfree-inbound-mins	1

Opsi pelaporan lainnya

Pilihan lainnya adalah melihat data penggunaan untuk setiap kontak. Anda dapat mengaktifkan ID sumber daya kontak agar muncul di laporan biaya dan penggunaan di AWS Billing and Cost Management konsol. Setelah memilih opsi ini, Anda akan menerima laporan terperinci di bucket S3 Anda, dan data akan dikategorikan oleh setiap ID sumber daya kontak. Anda dapat menggunakan laporan untuk analisis oleh aplikasi pihak ketiga.

Note

Termasuk ID sumber daya membuat item baris individual untuk setiap sumber daya Anda. Ini dapat meningkatkan ukuran file Laporan Biaya dan Penggunaan Anda secara signifikan, berdasarkan AWS penggunaan Anda.

Gambar berikut menunjukkan tempat Anda mengaktifkan Sertakan ID sumber daya di AWS Billing konsol.

Step 1
Specify report details

Set delivery options

Step 2
Set delivery options

Step 3
Review and create

Report name

Report name - required

Report name must be unique, not include spaces, and contain only alphanumeric and characters ! - _ - * {}

Report content

AWS Cost and Usage Reports track your AWS usage and provide estimated charges associated with your account. Each report contains line items for each unique combination of AWS products, usage type, and operation that you use in your AWS account.

Default content

- Account identifiers
- Invoice and Bill Information
- Usage amount and unit
- Rates and cost
- Product attributes (instance type, operating system, and region)
- Pricing attributes (offer types and lease lengths)
- Reservation identifiers and related details (for Reserved Instances only)

Additional content

- Include resource IDs**
When resources are created, AWS assigns each resource a unique resource ID. Including individual resource IDs in your report can significantly increase the file size.
- Split cost allocation data
Include detailed cost and usage for shared resources (only available for Amazon ECS). These resources are primarily used for cost allocation and aren't available in billing or invoice reports. Including these resources introduces new rows and columns in the Cost and Usage Report and might increase file size.

Report data processing settings

Data refresh settings

Choose if you want Cost and Usage Reports to refresh if AWS applies refunds, credits, or support fees to your account after finalizing your bill.

- Refresh automatically
AWS updates the report in your bucket at least once a day. When a report refreshes, a new report is uploaded to

Include resource IDs

When resources are created, AWS assigns each resource a unique ID. Including individual resource IDs in your report can significantly increase the file size.

Report delivery options

S3 path prefix - required

 ⓘ

Report data time granularity

Choose the time granularity for how you want the line items in the report to be aggregated.

- Hourly
- Daily
- Monthly

Report versioning

Choose whether you want each version of the report to overwrite the previous version of the report or to be delivered in addition to the previous versions.

- Create new report version
Delivering new report versions can improve audibility of billing data over time.
- Overwrite existing report
Overwriting reports can save on Amazon S3 storage costs.

Report data integration

- Amazon Athena
- Amazon Redshift
- Amazon QuickSight

Compression type

 ▼
File format: text/csv

Gambar berikut menunjukkan laporan biaya dan penggunaan sampel saat Sertakan ID sumber daya diaktifkan.

		Total usage Amount	358.6293583	System-defined Tags		User-defined Tags	
lineItem/ProductCode	lineItem/UsageType	ResourceID (Contact ID)	lineItem/UsageAmount	aws:connect:customer ConnectedEndpoint	aws:connect:instanceId aws:connect:instanceId	CostCenter	Department
AmazonConnect	APN1-tasks	27d0b		1	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	ded9f	0.433333333	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	09a6c	0.45	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	0b4d4	1.116666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	1291e	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	25804	0.416666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	2dbc7	0.2	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	cbb2f	1.15	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	d89cc	0.266666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	b9f5f	0.85	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	cc4cf	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	ea43e	0.516666667	1240995	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	6574e	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	9c4a2	0.383333333	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	9cd39	0.383333333	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	ded9f	1	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	09a6c	1	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	1291e	1	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	b9f5f	1	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	cc4cf	1	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	ea43e	1	1240995	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	6574e	1	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	9c4a2	1	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	9cd39	1	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	26c80	0.488341667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	590cd	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	6438e	0.166666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	7100c	0.166666667	1833823	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	72cc2	0.266666667	1833823	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	8388c	0.466666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	bc94e	1.116666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard

Untuk petunjuk opsi ini, lihat [Membuat Laporan Biaya dan Penggunaan](#) di Panduan Pengguna Ekspor AWS Data.

Uji pengalaman suara, obrolan, dan tugas

Untuk mempelajari seperti apa pengalaman suara, obrolan, dan tugas bagi agen dan pelanggan Anda, Anda dapat mengujinya tanpa melakukan pengembangan apa pun.

Uji suara

Pada tingkat dasar, setelah Anda mengklaim nomor Anda dapat segera memanggilnya untuk mendengar seperti apa pengalaman itu bagi pelanggan Anda. Amazon Connect menggunakan [arus default](#) untuk memberi daya pada pengalaman awal Anda.

Untuk menguji aliran yang disesuaikan, [menetapkan nomor telepon](#) untuk itu dan kemudian memanggil nomor itu.

Tip

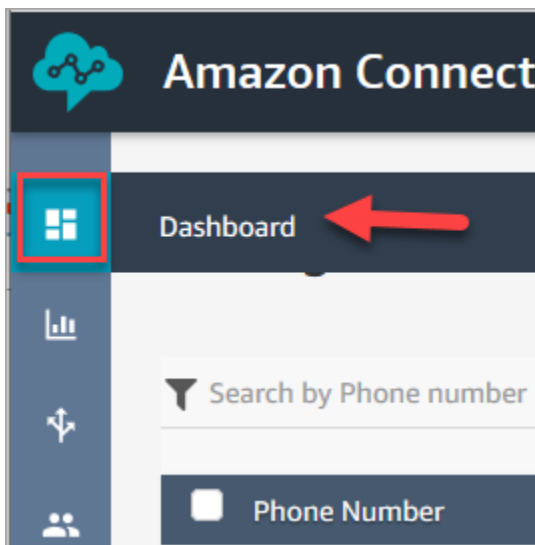
Latensi panggilan secara signifikan memengaruhi kualitas pengalaman pelanggan Anda. Untuk panduan tentang merancang pusat kontak Anda untuk kualitas panggilan optimal dan

kemudian menguji latensi, lihat [Pastikan kualitas panggilan: Rancang pusat kontak Anda untuk latensi rendah](#).

Uji obrolan

Amazon Connect menyertakan halaman web simulasi yang menunjukkan bagaimana pelanggan Anda dapat berinteraksi dengan Anda, dan Panel Kontrol Kontak (PKC) yang menunjukkan pengalaman agen. Berikut cara menguji obrolan:

1. Pada menu navigasi, pilih **Dasbor**, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



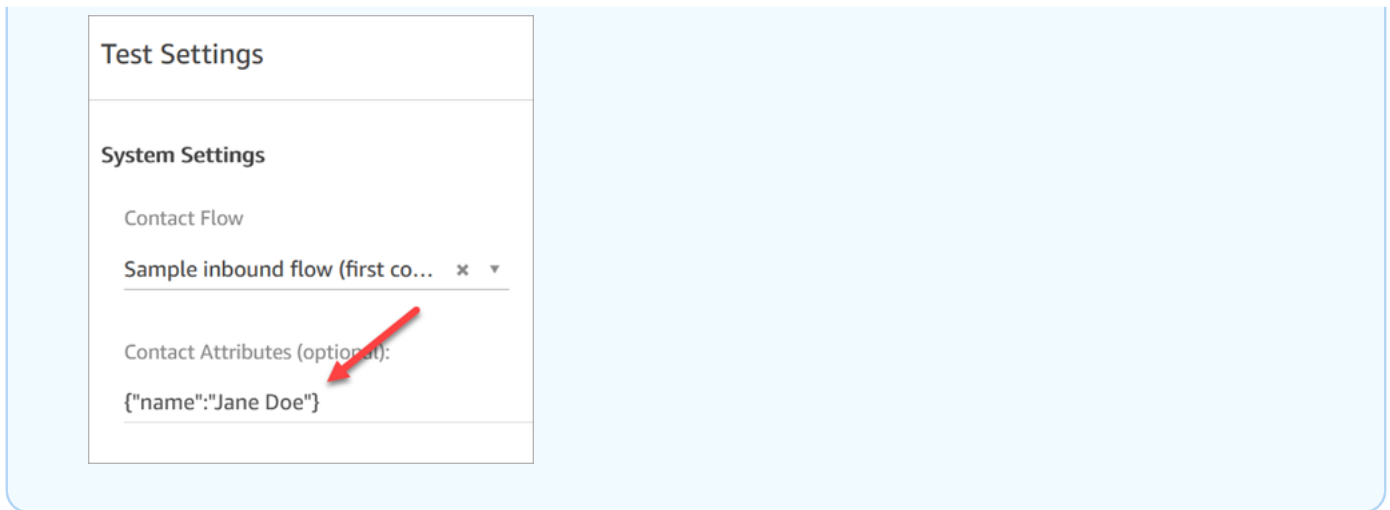
2. Pilih **Uji obrolan**.

Jika Anda tidak melihat opsi untuk menguji obrolan, klik [kemari](#).

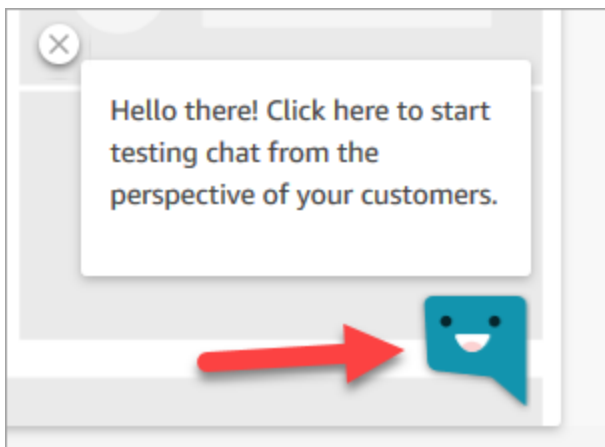
3. Pada **Uji obrolan** halaman, pilih **Pengaturan Uji**.
4. Di bawah **Pengaturan Sistem**, pilih alur yang ingin Anda uji dengan obrolan, lalu klik **Terapkan**. Secara default, ia menjalankan [Alur masuk sampel](#).

i Tip

Jika Anda ingin menguji obrolan dan menggunakan atribut kontak, perhatikan bahwa pasangan kunci dan nilai harus dilampirkan dalam tanda kutip, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



5. Di jendela obrolan, klik ikon seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



6. Ketik pesan yang mirip dengan apa yang mungkin diketik oleh salah satu pelanggan Anda. Di jendela agen, ketik balasan.
7. Untuk melihat bagaimana rasanya agen menangani beberapa percakapan obrolan, salin URL dasbor ke jendela browser lain, dan mulai obrolan lain. Obrolan pergi ke contoh yang sama dari PKC yang sudah Anda buka.

Tip

Lingkungan pengujian menggunakan BasicQueuedan Profil Routing Dasar. Profil Perutean Dasar disiapkan untuk 2 obrolan. Jika Anda ingin menguji bagaimana rasanya memiliki lebih dari dua obrolan, ubah Profil Perutean Dasar menjadi 5 obrolan. Untuk petunjuk, lihat [Buat profil perutean](#).

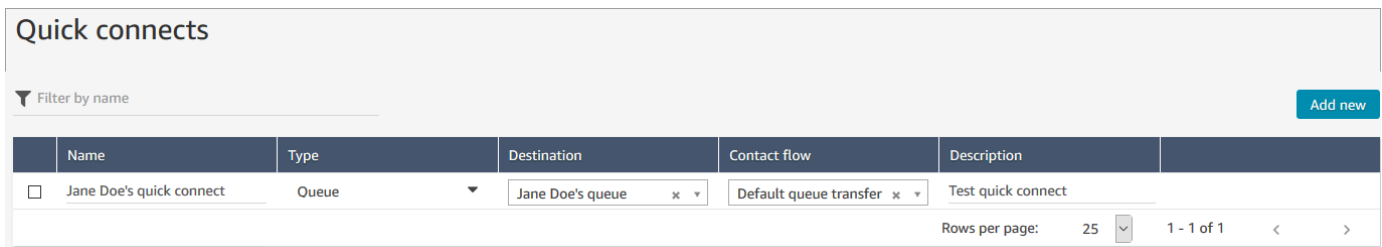
Untuk mempelajari selengkapnya tentang pengalaman agen saat mengelola percakapan obrolan, lihat [Cara menggunakan PKT untuk mengelola obrolan](#).

Uji tugas

Langkah pertama dalam menguji pengalaman tugas adalah membuat koneksi cepat untuk antrian yang ingin Anda tetapkan tugas contoh.

Langkah 1: Buat koneksi cepat

1. Pada menu navigasi, pilih **Perutean**, **Koneksi cepat**, **Tambahkan yang baru**.
2. Masukkan nama untuk koneksi cepat. Misalnya, jika Anda ingin menetapkan tugas pengujian untuk diri Anda sendiri, masukkan nama Anda (misalnya, **Jane Doe**).
3. Di bawah **Jenis**, gunakan daftar dropdown untuk memilih **Antrian**.
4. Di bawah **Tujuan**, gunakan daftar dropdown untuk memilih antrian yang Anda atur untuk diri sendiri (dengan asumsi Anda ingin menetapkan tugas pengujian untuk diri Anda sendiri).
5. Di bawah **aliran**, pilih **Transfer antrian default**.
6. Di bawah **Deskripsi**, masukkan sesuatu seperti **Uji koneksi cepat**.
7. Pilih **Save (Simpan)**. Sambungan cepat yang telah selesai terlihat mirip dengan koneksi cepat pada gambar berikut.



	Name	Type	Destination	Contact flow	Description	
<input type="checkbox"/>	Jane Doe's quick connect	Queue	Jane Doe's queue	Default queue transfer	Test quick connect	

Rows per page: 25 1 - 1 of 1

Langkah 2: Buat koneksi cepat terlihat di PKC dengan menugaskannya ke antrian

1. Setelah Anda membuat koneksi cepat, pergi ke **Perutean**, **Antrian** dan kemudian pilih antrian yang sesuai untuk kontak yang akan diarahkan ke.
2. Pada **Edit antrian** halaman, di **Koneksi cepat** kotak, cari koneksi cepat yang Anda buat. Misalnya, mungkin memiliki nama Anda. Gambar berikut menunjukkan koneksi cepat untuk Jane Doe.

Edit queue

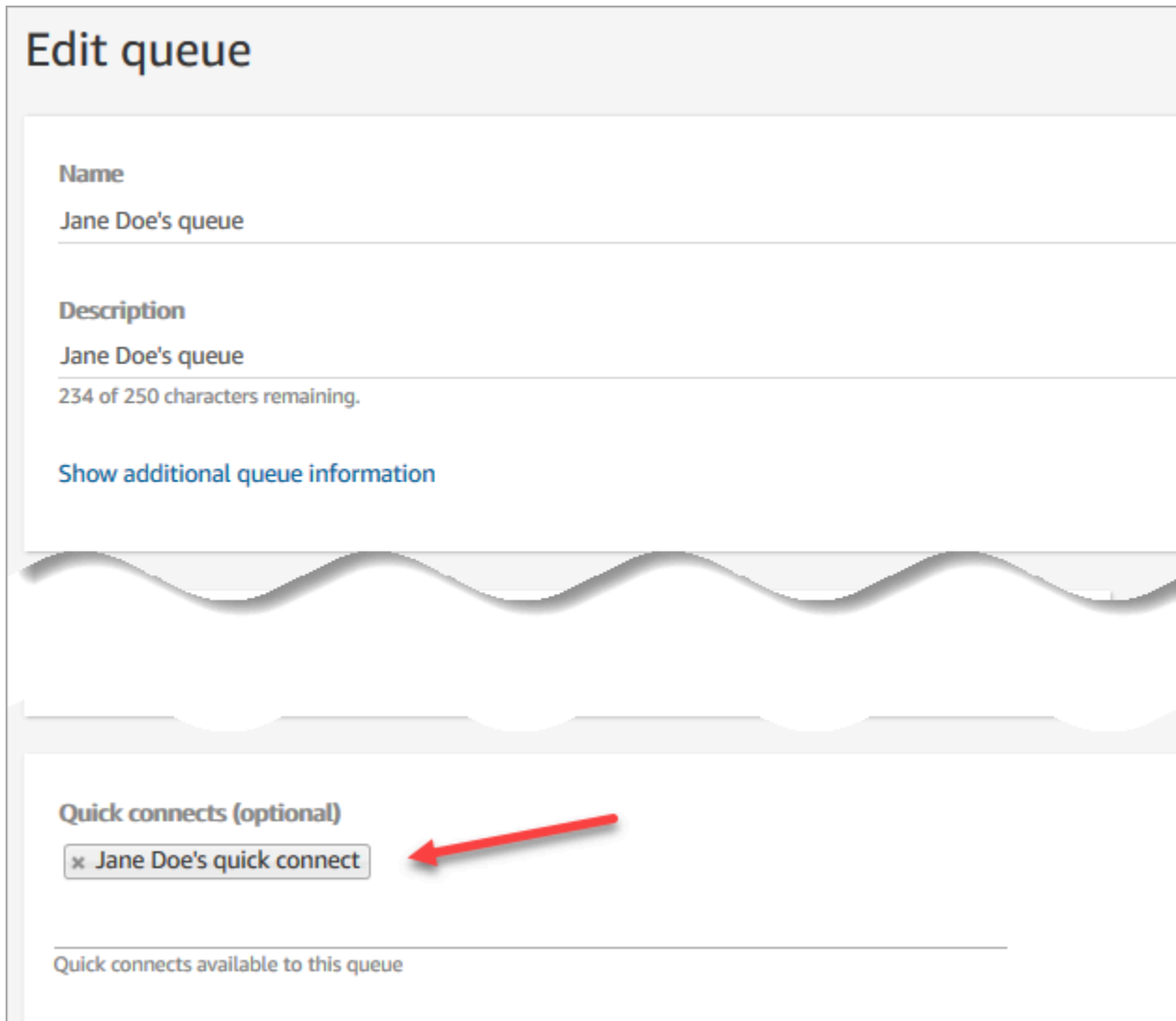
Name
Jane Doe's queue

Description
Jane Doe's queue
234 of 250 characters remaining.

[Show additional queue information](#)

Quick connects (optional)

Quick connects available to this queue



3. Pilih koneksi cepat dan kemudian pilih Simpan.

Langkah 3: Tetapkan antrian ke profil perutean agen

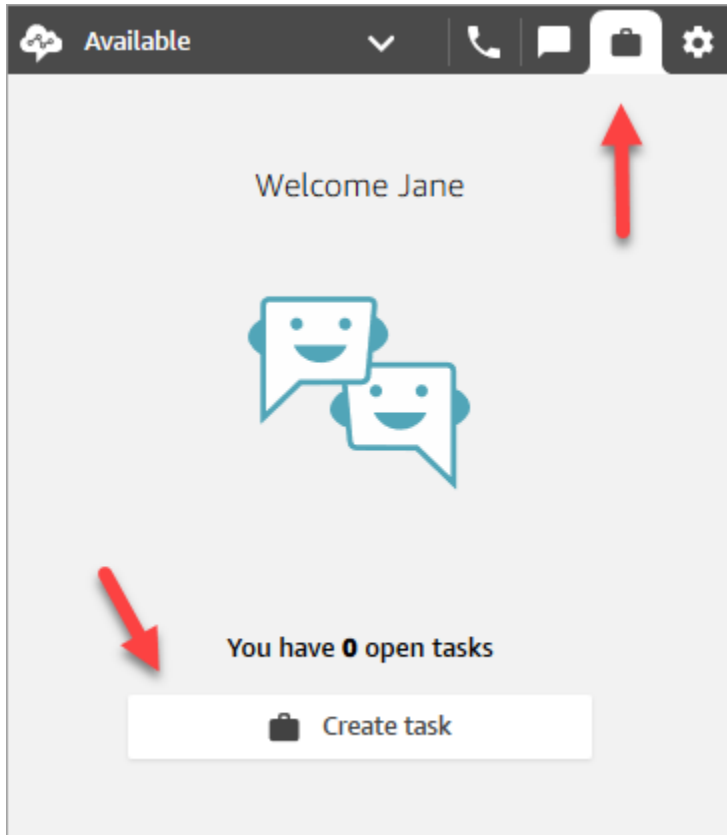
1. Pergi ke Pengguna, Profil perutean dan pilih profil perutean agen.
2. Di bawah Mengatur saluran dan konkurensi pilih Tugas.
3. Tambahkan antrian agen ke profil perutean, lalu pilih Tugas untuk saluran.

Jika agen dapat menerima transfer melalui saluran lain, pilih juga.

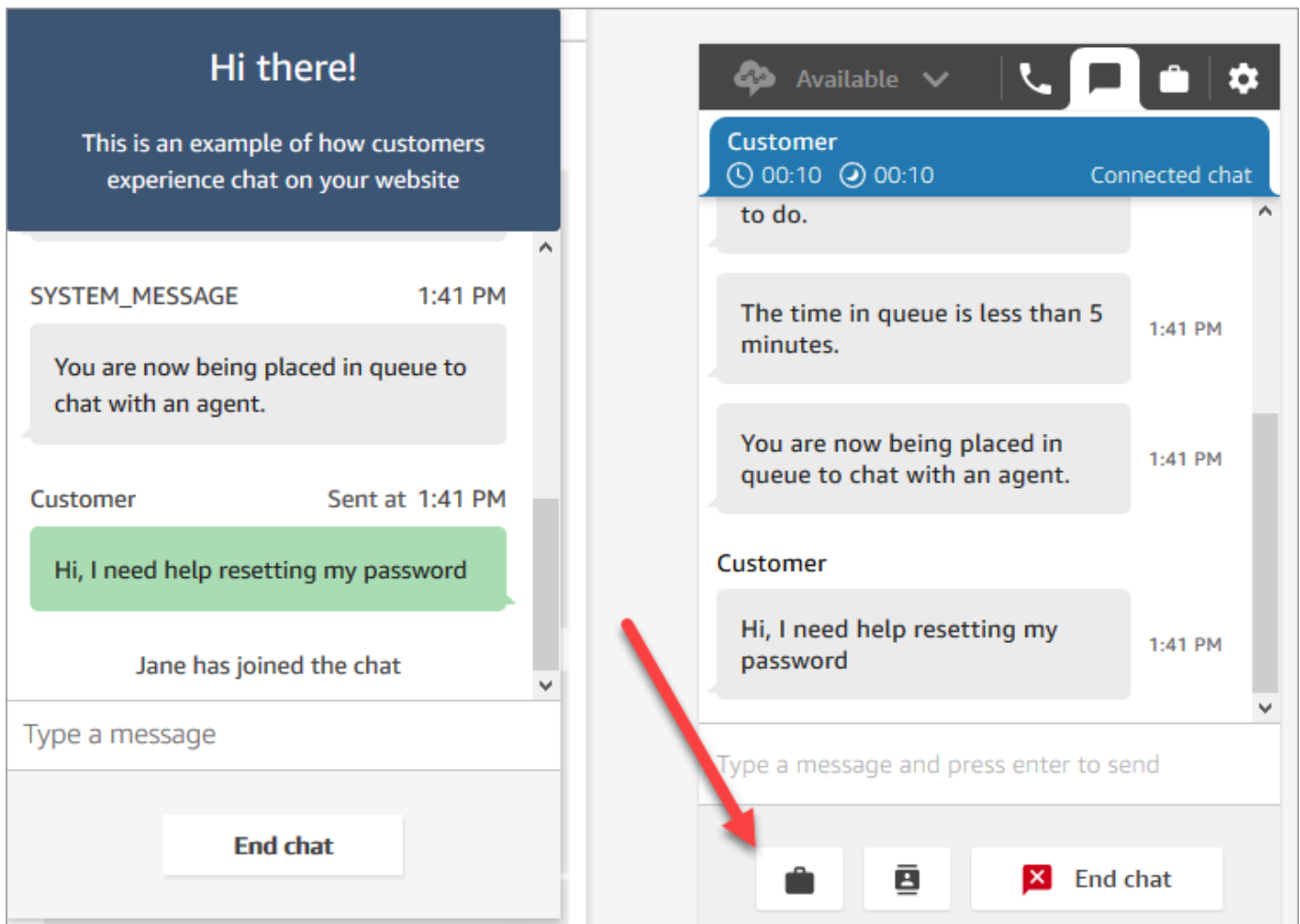
4. Pilih Save (Simpan).

Langkah 4: Uji tugas

1. Buka PKC. Pilih Tugas tab, dan kemudian pilih Buat tugas. Gambar berikut menunjukkan ada dua cara untuk memilih Buat tugas: pilih ikon tugas di pojok kanan atas, atau pilih Buat tugas tombol di bagian bawah halaman PKC.



Atau, jika Anda menguji pengalaman obrolan, misalnya, Anda dapat memilih Tugas icon, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



2. Lengkapi Buat tugas salaman. Bila Anda memilih Tetapkan ke, Anda hanya dapat menetapkan tugas kepada seseorang atau antrian yang memiliki koneksi cepat.

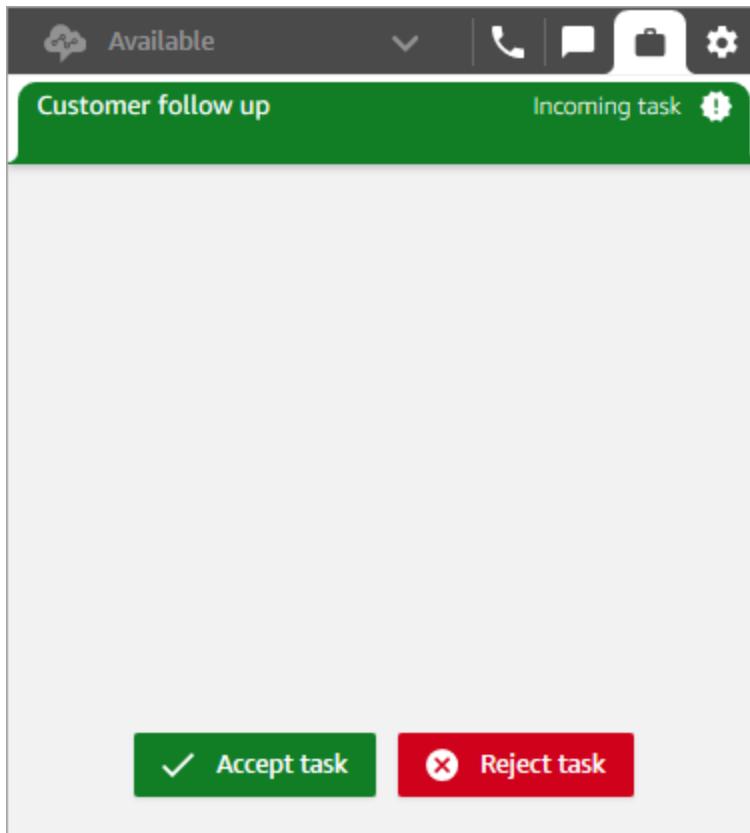
Untuk membuat tugas yang dijadwalkan untuk masa depan, gunakan Tanggal/waktu yang dijadwalkan kotak untuk memilih tanggal dan waktu yang akan datang. Anda dapat menjadwalkan tugas hingga enam hari di masa depan.

Pilih Create (Buat).

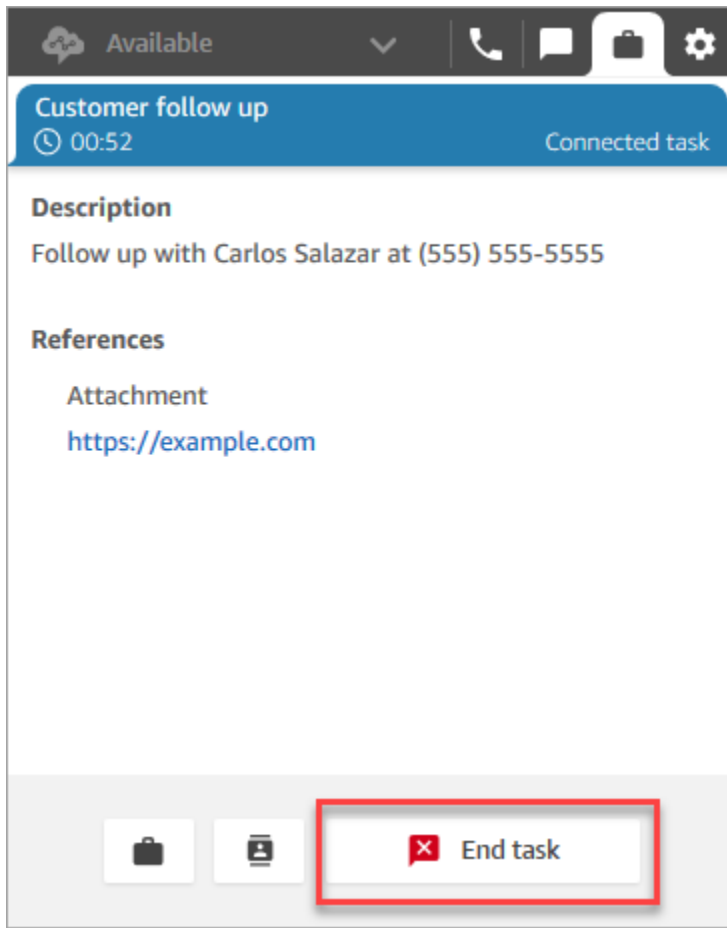
The screenshot shows the 'Create task' dialog in Amazon Connect. The dialog is titled 'Create task' and has a close button (X) in the top right corner. The status bar at the top shows 'Available' and icons for a dropdown menu, a phone, a message, a shopping bag, and a settings gear. The main content area includes the following fields and sections:

- Task name:** 'Customer follow up' (18 / 150 characters).
- Description:** 'Optional' (47 / 4096 characters). The description text is 'Follow up with Carlos Salazar at (555) 555-5555'.
- References:** A section with a close button (X) containing:
 - Reference name:** 'Attachment'.
 - Link:** 'https://example.com'.
- Add reference:** A blue link text.
- Assign to:** 'Jane Doe's quick connect' (dropdown menu).
- Scheduled date / time:** 'Optional'. This field is highlighted with a red arrow. It includes a 'Date' field with a calendar icon and a 'Time' field with a dropdown menu set to 'AM' and a 'Select time zone' dropdown.
- Buttons:** 'Cancel' and 'Create' buttons at the bottom right. The 'Create' button is highlighted with a red arrow.

3. Jika Anda memilih sendiri, tugas akan dialihkan kepada Anda. Gambar PKC berikut menunjukkan seperti apa ketika tugas tiba. Pilih Terima tugas.



4. Tinjau tugasnya. Setelah selesai dengan tugas, pilih Tugas akhir setelah selesai.





Melihat metrik untuk pengalaman pengujian

Saat menguji pengalaman suara, obrolan, dan tugas, Anda mungkin juga ingin menjelajahi metrik.

1. Di menu navigasi kiri, pilih **Analitik dan optimasi**, **Metrik waktu nyata**, **Antrian**.
2. Anda dapat meninjau metrik waktu nyata saat menguji berbagai saluran.
3. Untuk melihat metrik berdasarkan saluran dalam laporan metrik waktu nyata, buka **Pengaturan**, **Pengelompokan**, **Antrian dikelompokkan berdasarkan saluran**, **Terapkan**. Laporan Anda akan terlihat mirip dengan gambar berikut.

Real-time metrics

Queues 



Queues	Channels	Agents		
		Online	On contact	NPT
Summary		1	0	0
BasicQueue ...	Voice	1	0	0
	Chat	1	0	0
	Task	1	0	0

Mengatur nomor telepon untuk menggunakan layanan Amazon Connect

Important

Mencoba menghubungi dukungan? Lihat [Layanan Pelanggan Amazon](#) (pesanan dan pengiriman Amazon) atau [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Setelah membuat instans Amazon Connect, Anda dapat mengklaim nomor telepon yang akan digunakan untuk pusat kontak Anda. Anda dapat menggunakan nomor telepon ini untuk melakukan panggilan uji ke pusat kontak Anda untuk mengonfirmasi bahwa itu berfungsi dengan benar. Anda juga dapat menggunakannya di lingkungan produksi Anda.

- Untuk informasi harga tentang biaya nomor telepon yang diklaim, lihat [harga Amazon Connect](#).
- Untuk daftar kemampuan telepon yang disediakan Amazon Connect, lihat Panduan Cakupan Negara [Amazon Connect Telecoms](#).

Jika Anda ingin menyimpan nomor telepon yang sudah Anda miliki, Anda dapat mem-port nomor telepon dan menggunakannya dengan Amazon Connect. Setelah nomor telepon di-porting ke Amazon Connect, nomor tersebut muncul di daftar nomor telepon yang tersedia untuk Anda tetapkan ke flow.

Daftar Isi

- [Port nomor telepon Anda saat ini ke Amazon Connect](#)
- [Cara mendapatkan nomor telepon Amazon Connect di negara Anda saat ini](#)
- [Minta nomor telepon berkemampuan SMS melalui Amazon Pinpoint SMS](#)
- [Klaim nomor telepon yang sudah Anda miliki di negara lain](#)
- [Cantumkan nomor telepon yang diklaim ke instans Amazon Connect](#)
- [Klaim nomor Amazon Connect Wilayah Asia Pacific \(Tokyo\)](#)
- [Permintaan nomor, nomor internasional, atau titik penghentian](#)
- [Memindahkan nomor telepon di seluruh instans](#)
- [Lepaskan nomor telepon dari Amazon Connect kembali ke inventaris](#)
- [Nomor pihak ketiga](#)
- [Layanan UIFN - Hanya masuk](#)
- [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#)

Port nomor telepon Anda saat ini ke Amazon Connect

Anda dapat mem-port nomor telepon yang ada ke pusat kontak Amazon Connect.

Daftar Isi

- [Hal-hal yang perlu diketahui sebelum mem-porting nomor telepon ke Amazon Connect](#)
- [Hal-hal yang perlu diketahui tentang nomor, peraturan, dan porting Korea Selatan](#)
- [Mem-porting nomor telepon Anda](#)
- [Setelah proses porting selesai](#)

Hal-hal yang perlu diketahui sebelum mem-porting nomor telepon ke Amazon Connect

Topik di bagian ini menjelaskan nomor mana yang dapat di-porting, berapa lama waktu yang dibutuhkan, dan biaya apa yang mungkin Anda keluarkan.

Daftar Isi

- [Apa itu porting nomor telepon?](#)
- [Berapa biaya porting nomor?](#)
- [Bisakah nomor saya di-porting ke Amazon Connect?](#)
- [Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk nomor port?](#)
- [Bisakah saya membatalkan porting yang sudah dijadwalkan?](#)
- [Kapan saya membatalkan layanan telekomunikasi saya saat ini?](#)

Apa itu porting nomor telepon?

Porting nomor telepon adalah proses memindahkan nomor telepon dari satu penyedia layanan telepon, atau operator, ke yang lain. Banyak bisnis dan organisasi sudah memiliki nomor telepon yang diiklankan kepada pelanggan mereka, jadi mengubah nomor ini akan mengganggu.

Jika Anda mem-port nomor telepon dari operator saat ini ke Amazon Connect, Anda dapat tetap menggunakan nomor telepon yang sama untuk pusat kontak Anda. Ini membantu menghilangkan kebutuhan untuk memperbarui informasi kontak bisnis Anda.

Downtime dan gangguan layanan selama proses porting

Proses porting mengharuskan operator yang kalah untuk menghapus nomor Anda dari sistem mereka, operator pemenang untuk menambahkan nomor Anda ke sistem mereka, dan untuk perutean nomor yang akan diperbarui. Sebagian besar aktivitas porting selesai dalam 15-30 menit, dengan kemungkinan gangguan panggilan. Untuk memastikan bahwa mereka memiliki insinyur yang tersedia untuk memecahkan masalah, sebagian besar operator yang kehilangan menyelesaikan tindakan porting hanya selama jam kerja normal. Operator biasanya mengkomunikasikan jendela porting dua jam untuk menyelesaikan masalah apa pun yang mungkin timbul.

Untuk informasi terperinci tentang tanggal dan waktu porting yang tersedia, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#) negara atau wilayah Anda.

Apa yang terjadi pada nomor setelah porting

Selama Anda terus membayar nomor telepon, dan tidak melepaskannya dari instans Amazon Connect Anda, nomor tersebut tetap ditetapkan ke akun Anda, dan Anda ditagih sesuai dengan itu.

Untuk merilis nomor telepon, ikuti langkah-langkahnya [Lepaskan nomor telepon dari Amazon Connect kembali ke inventaris](#).

Saat nomor telepon dirilis dari instans Amazon Connect Anda:

- Anda tidak akan lagi dikenakan biaya untuk itu.
- Anda tidak dapat merebut kembali nomor telepon.
- Amazon Connect berhak untuk mengizinkannya diklaim oleh pelanggan lain.

Jika Anda memindahkan pusat kontak dari Amazon Connect, dan ingin mem-port nomor telepon Anda dari Amazon Connect, lihat [Port nomor telepon jauh dari Amazon Connect](#).

Berapa biaya porting nomor?

Amazon Connect tidak membebankan biaya untuk nomor porting. Operator Anda yang ada mungkin memiliki biaya yang terkait dengan pemutusan dan penghentian awal layanan Anda.

Setelah nomor telepon di-porting ke Amazon Connect, harga standar berlaku untuk [penggunaan layanan Amazon Connect dan tarif telepon terkait](#).

Bisakah nomor saya di-porting ke Amazon Connect?

Tidak semua nomor telepon dapat di-porting. Kemampuan untuk mem-port nomor telepon tertentu tergantung pada beberapa faktor. Sebagai contoh:

- Peraturan di negara atau wilayah nomor telepon.
- Perjanjian antara operator yang kalah dan menang.
- Jenis nomor telepon yang di-porting.
- Kontrak layanan Anda dengan penyedia layanan Anda saat ini.

Untuk mengetahui apakah nomor telepon yang Anda miliki saat ini—baik lokal, seluler, atau bebas pulsa—dapat di-porting ke Amazon Connect:

1. Lihat apakah negara atau wilayah Anda mendukung porting nomor: [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#).
2. Kemudian mulailah dengan [mengirimkan tiket dukungan Amazon Connect untuk verifikasi nomor](#).

Nomor porting yang dibeli dari penyedia pusat kontak lainnya

Dalam kebanyakan kasus, Anda dapat mem-port nomor yang dibeli dari penyedia pusat kontak lainnya. Konfirmasikan dengan penyedia pusat kontak Anda saat ini yang memegang tugas ke nomor

tersebut, dan bekerja dengan mereka untuk memastikan informasi yang benar disediakan dalam Surat Otorisasi (LOA).

Port nomor telepon pendek

Karena peraturan Telekomunikasi di berbagai negara atau wilayah, nomor telepon pendek perlu dievaluasi berdasarkan case-by-case. Untuk memverifikasi apakah nomor telepon Anda dapat di-porting ke Amazon Connect, [kiriman tiket dukungan Amazon Connect](#).

Port nomor ke satu Wilayah UE saja

Amazon Connect Regions dari EU-CENTRAL-1 dan EU-WEST-2 adalah Wilayah Eropa simetris yang menawarkan cakupan operator yang sama untuk telepon. Jika nomor telepon tidak dapat di-porting ke instans di salah satu Wilayah ini, maka nomor tersebut tidak dapat di-porting ke instance di yang lain.

[Jika Anda memiliki nomor telepon yang di-porting ke Wilayah UE-CENTRAL-1 atau EU-WEST-2, dan ingin memindahkannya ke Wilayah lain, kirimkan tiket dukungan Amazon Connect untuk mendapatkan bantuan.](#)

Hal yang sama berlaku untuk Wilayah Amerika Utara US-EAST-1 dan US-WEST-2.

Port subset angka dari blok

Jika Anda memiliki blok angka, dalam beberapa kasus Amazon Connect dapat mem-port subset atau sebagian nomor telepon Anda. Dalam kasus lain, diperlukan oleh operator untuk mem-port blok penuh nomor telepon.

Jika Anda hanya ingin mem-port sebagian dari nomor telepon yang saat ini Anda miliki ke Amazon Connect, [kiriman tiket dukungan Amazon Connect](#) untuk memverifikasi apakah nomor telepon dapat di-porting. Kami akan memverifikasi tindakan yang dapat diselesaikan dan membantu Anda dengan langkah selanjutnya.

Note

Jika Anda hanya mem-port sebagian dari nomor telepon, Anda masih akan bertanggung jawab atas nomor telepon yang tersisa dengan operator asli dan biaya terkait.

Jika maksud Anda adalah merilis nomor telepon yang tersisa yang tidak di-porting ke Amazon Connect, sebaiknya tunggu hingga porting yang diminta selesai untuk menghindari gangguan pada layanan.

Surat kompromi

Sebelum mem-porting nomor telepon, beberapa pelanggan meminta surat kompromi yang menyatakan bahwa mereka akan diizinkan untuk memindahkan nomor telepon mereka dari Amazon Connect ke layanan lain, jika pusat kontak mereka bergerak. Karena peraturan Telekomunikasi di berbagai negara, nomor telepon perlu dievaluasi berdasarkan. case-by-case Untuk memverifikasi bahwa nomor telepon Anda dapat di-porting ke Amazon Connect, [kiriman tiket ke dukungan Amazon Connect](#).

Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk nomor port?

Important

Buka permintaan porting sejauh mungkin sebelum tanggal go-live Anda yang tertunda.

Jumlah waktu yang diperlukan untuk nomor port tergantung pada negara, kompleksitas permintaan, jenis dan jumlah nomor yang di-porting, dan operator Anda saat ini. Operator telekomunikasi juga dapat menerapkan hari blok porting karena hari libur dan pemeliharaan jaringan. Karena itu, Amazon Connect mengharuskan permintaan porting dibuka beberapa bulan sebelum tanggal go-live yang tertunda.

Untuk daftar negara dan jendela portabilitasnya, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#).

Di dalam AS dan Kanada

Nomor telepon di AS atau Kanada biasanya memakan waktu antara dua hingga empat minggu untuk diport, setelah portabilitas nomor telepon telah diverifikasi, dan semua dokumen yang diperlukan diserahkan dengan benar ke operator.

Di luar Amerika Serikat dan Kanada

Nomor telepon di luar AS dan Kanada membutuhkan waktu antara dua hingga enam bulan untuk menyelesaikan proses porting penuh. Hal ini mencakup:

- Saatnya Anda mengirimkan semua dokumen ke AWS Support.
- Saatnya penyedia layanan Amazon Connect memverifikasi apakah mereka dapat mem-port semua nomor telepon yang Anda minta.
- Saatnya penyedia yang hilang untuk memverifikasi dokumen yang disediakan.

Setelah semua dokumen diverifikasi oleh penyedia yang hilang, penyedia yang hilang dan penyedia layanan Amazon Connect akan menjadwalkan tanggal yang disepakati bersama untuk mem-port nomor ke Amazon Connect.

Apa yang memengaruhi garis waktu porting?

Garis waktu porting dapat berdampak negatif ketika informasi yang salah diberikan pada Surat Otorisasi (LOA) yang diperlukan. Hal ini menyebabkan LOA ditolak dan mengatur ulang jadwal porting.

Port banyak nomor di beberapa negara atau operator


Permintaan porting yang kompleks memiliki jadwal sendiri. Garis waktu yang dibahas di tempat lain dalam topik ini tidak berlaku untuk permintaan porting yang rumit.

Permintaan porting yang kompleks untuk lebih dari 10 rentang nomor berbeda atau 10 lokasi berbeda dianggap sebagai proyek dan memerlukan koordinasi lanjutan dengan tim AWS Akun Anda. Jika Anda adalah pelanggan Bisnis atau Perusahaan, hubungi Amazon Connect Solutions Architect (SA) atau Technical Account Manager (TAM) Anda untuk bantuan dalam merencanakan porting nomor Anda.

Untuk membantu membuat proses semulus mungkin, kumpulkan informasi berikut sebelum mengirimkan permintaan porting:

- Tagihan telepon terbaru Anda dari operator yang saat ini melayani nomor yang akan di-porting.
- Dokumentasi khusus negara diperlukan; lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#).
- Informasi kontak untuk titik kontak pusat yang dapat bertindak atas nama organisasi Anda untuk mendukung permintaan porting.


Bisakah saya memilih tanggal port?

 Important

Tim layanan Amazon Connect mendukung porting nomor telepon DARI jam 9 pagi Senin di Sydney NSW, Waktu Australia, HINGGA jam 5 sore Jumat di Seattle, WA, waktu AS.


Tergantung pada negara dan operator yang terlibat, Anda mungkin dapat memilih tanggal dan waktu porting. Namun, dalam kebanyakan kasus, operator yang kalah memilih tanggal dan waktu dan mengkomunikasikannya ke Amazon Connect berdasarkan jadwal mereka.

Jika Anda memiliki tanggal dan waktu tertentu yang ingin Anda minta, berikan informasi dalam kasus dukungan Anda. Kami akan bekerja sama dengan operator kami untuk menentukan apakah mereka dapat mendukung tanggal dan waktu yang diminta.

 Note

Sebagian besar operator hanya mendukung aktivitas porting selama jam kerja normal mereka. Untuk informasi terperinci tentang tanggal dan waktu porting yang tersedia untuk negara Anda, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#).

Bisakah saya membatalkan porting yang sudah dijadwalkan?

 Important

Jika Anda perlu membatalkan atau menjadwalkan ulang porting Anda, beri tahu kami segera.

Bergantung pada negara layanan, setelah tanggal dan waktu yang disepakati bersama telah disediakan, sulit untuk dibatalkan.

Karena koordinasi yang diperlukan antar operator, dukungan Amazon Connect memerlukan pemberitahuan minimal 5 hari kerja untuk membatalkan atau menjadwalkan ulang permintaan porting, jika nomor tersebut belum di-porting. Jika Anda perlu membatalkan atau menjadwalkan ulang porting Anda, beri tahu kami segera.

Anda tidak dapat membatalkan port setelah dipindahkan ke RespOrg (Organisasi yang Bertanggung Jawab). Pelabuhan selesai. Untuk situasi ini, lihat [Kembalikan ke operator asli setelah porting](#).

Jika porting berhasil dibatalkan, jadwal untuk jadwal port diatur ulang dan operator perlu mengidentifikasi tanggal dan waktu lain yang disepakati bersama. Ini akan memengaruhi garis waktu keseluruhan untuk mem-porting nomor Anda.

Note

Harap diperhatikan bahwa terkadang permintaan porting tidak dapat dibatalkan karena otomatisasi proses, tetapi dukungan Amazon Connect akan memungkinkan setiap upaya untuk menghentikan permintaan.

Kapan saya membatalkan layanan telekomunikasi saya saat ini?

Jangan batalkan layanan telekomunikasi yang ada sampai nomor telepon Anda di-porting dan dikonfirmasi berfungsi di Amazon Connect.

Membatalkan layanan telekomunikasi Anda yang ada sebelum nomor Anda di-porting merilis penetapan nomor telepon Anda, dan dapat mengakibatkan Anda kehilangan nomor tersebut.

Hal-hal yang perlu diketahui tentang nomor, peraturan, dan porting Korea Selatan

Aturan untuk Korea Selatan berbeda dari yang ada di negara lain. Untuk membantu dengan persyaratan di Korea Selatan, berikut adalah beberapa petunjuk bermanfaat.

- Saat merencanakan proyek Amazon Connect Anda di Korea Selatan, salah satu hal terpenting yang perlu Anda lakukan adalah merencanakan dan meminta informasi di muka. Untuk nomor port di Korea Selatan, Anda mungkin perlu mengisi dan mengirimkan lebih dari 5 formulir dan Anda mungkin perlu terlibat dengan otoritas pengatur setempat sebelum persetujuan diberikan ke nomor port.
- Semua nomor geografis (yaitu, selain bebas pulsa, nasional, perwakilan, atau 070 VOIP) harus ditempatkan pada penghentian fisik selama minimal 6 bulan sebelum dapat di-porting ke Amazon Connect. Namun, jika nomor telah ada selama minimal 3 bulan, Anda dapat memindahkannya dengan mengajukan permintaan khusus kepada Kementerian Telekomunikasi Korea; setelah disetujui, proses porting dapat dimulai. Amazon Connect dapat memberi Anda formulir, tetapi Anda harus mengisi dan mengirimkannya ke regulator secara langsung.
- Semua nomor geografis, perwakilan, atau bebas pulsa (GRTFN) diberi nomor VOIP 070 tempat GRTFN berakhir dan yang terkait dengan GRTFN di operator. Jangan hapus nomor 070 ini dari instans Amazon Connect Anda hingga nomor GFTN terkait dihapus. Jika Anda melakukannya, semua panggilan masuk dan keluar akan gagal.
- Nomor perwakilan (RN) memiliki persyaratan penagihan sesi minimum berdasarkan “daya tarik” RN, sebagaimana ditentukan oleh operator. Minimum ini berkisar dari 2 hingga 500 sesi Nomor

Khusus. Sementara RN dikaitkan dengan satu DID 070 “normal”, setiap sesi minimum akan ditagih sebagai DID Nomor Khusus. DID Nomor Khusus tambahan ini tidak memiliki kemampuan untuk ditetapkan alur panggilan, dan panggilan keluar dari mereka akan gagal. Jika Anda memutuskan sambungan RN, pastikan juga untuk menghapus Nomor Khusus yang terkait untuk menghindari penagihan di masa mendatang. Penghapusan atau pengurangan DID Nomor Khusus tanpa menghapus RN yang mendasarinya merupakan pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan Amazon Connect.

- Amazon Connect saat ini dalam versi beta dengan outbound dari nomor Representative. Jika Anda memiliki persyaratan keluar, ajukan permintaan ke tim akun Anda karena memerlukan pengaturan tambahan.

Mem-porting nomor telepon Anda

Memindahkan nomor telepon dari operator yang ada ke Amazon Connect adalah proses multi-langkah. Penting untuk memulai beberapa bulan sebelum tanggal go-live yang dijadwalkan, dan mengatur semua dokumentasi Anda.

Daftar Isi

- [Cara mem-port nomor Anda ke Amazon Connect](#)
- [Persyaratan dokumentasi untuk nomor porting](#)
- [Cara memverifikasi alur sebelum angka di-porting](#)

Cara mem-port nomor Anda ke Amazon Connect

Langkah-langkah berikut adalah untuk permintaan porting yang khas. Proses ini membutuhkan komunikasi yang tepat waktu untuk membuat kemajuan. Jika Anda membutuhkan waktu lebih dari 30 hari untuk menanggapi permintaan informasi, permintaan porting Anda dapat dibatalkan, dijadwal ulang, atau dimulai ulang dari awal. Untuk daftar persyaratan khusus negara untuk nomor porting, lihat. [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#)

Langkah 1: Kirim tiket dukungan Amazon Connect

1. Pilih [Akun dan penagihan](#) untuk mengakses formulir yang telah diisi sebelumnya di konsol. AWS Support Anda harus masuk ke AWS akun Anda untuk mengakses formulir.
2. Untuk Service, Connect (Number Management) harus dipilih, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

How can we help?

Choose the related issue for your case. [Looking for service quota increases?](#)

Account and billing
Assistance for your account, such as billing, pricing, and reserved instances.

Technical
Support for service-related technical issues, such as Amazon EC2, Amazon S3 and more.

Service
Connect (Number Management) ▼

Category
Number Porting North America (USA/Canada/Mexico) ▼

Severity [Info](#)
General question ▼

Cancel **Next step: Additional information**

- Untuk Kategori, Nomor Porting Amerika Utara (AS/Kanada/Meksiko) atau Nomor Porting Non-Amerika Utara harus dipilih.
- Pilih tingkat keparahan yang diperlukan.
- Pilih Langkah selanjutnya: Informasi tambahan
- Pada halaman Informasi tambahan:
 - Masukkan subjek.
 - Di bawah Deskripsi, sertakan sebanyak mungkin informasi tentang permintaan Anda, termasuk nomor telepon yang akan di-porting, operator Anda saat ini, dan informasi kontak untuk orang yang berwenang untuk membuat perubahan pada layanan telepon Anda saat ini. Jika Anda tidak tahu semua detail ini, Anda dapat meninggalkan informasi.
 - Lampirkan dokumen yang relevan, misalnya, faktur nomor telepon yang akan di-porting.
- Pilih Langkah selanjutnya: Selesaikan sekarang atau hubungi kami.
- Pada halaman Selesaikan sekarang atau hubungi kami:

- Pilih tab Hubungi kami dan pilih bahasa kontak Pilihan Anda dan metode kontak pilihan Anda.

9. Pilih Kirim.

10. Amazon Connect Tim akan meninjau tiket Anda dan menghubungi Anda kembali.

Langkah 2: Surat Otorisasi Lengkap (LOA)

Jika nomor telepon memenuhi syarat untuk porting, tim Amazon Connect akan memberi Anda Letter of Authorization (LOA) untuk diselesaikan oleh Anda. Lengkapi semua bidang wajib dan tandatangani LOA.

Seiring dengan LOA, peraturan Telecom di banyak negara memerlukan dokumen tambahan untuk mendaftarkan nomor, seperti bukti bisnis, bukti alamat, dan bukti ID. Untuk daftar persyaratan khusus negara untuk nomor porting, lihat. [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#)

Cara menyelesaikan LOA

Semua port membutuhkan penyelesaian Letter of Authorization (LOA). LOA memberi wewenang kepada operator Anda saat ini untuk merilis nomor Anda dan memungkinkannya untuk di-porting.

- Jika Anda mem-porting beberapa nomor dari operator dan negara yang berbeda, kirimkan tiket terpisah untuk setiap set nomor telepon yang akan di-porting dari operator yang berbeda dan negara yang berbeda untuk merampingkan komunikasi, pelacakan, dan proses LOA.
- LOA terpisah diperlukan untuk nomor dari setiap operator yang hilang.

Untuk melengkapi LOA, berikan informasi berikut:

- Angka ke port.
- Informasi tentang operator Anda saat ini, seperti nama bisnis dan informasi kontak mereka.
- Informasi kontak untuk orang yang berwenang untuk membuat perubahan pada layanan telepon Anda. Nama, alamat, dan informasi yang Anda berikan di LOA harus sama persis dengan informasi yang ada di file dengan operator Anda saat ini. Untuk membantu memastikan proses porting berjalan lancar, sertakan salinan Catatan Layanan Pelanggan (CSR) atau tagihan telepon terbaru dari operator Anda. Ini akan memiliki nama, alamat, dan nomor telepon terkait di dalamnya. Periksa apakah informasi di LOA Anda sama persis dengan CSR Anda.

- Jika Anda memiliki pertanyaan mengenai detail spesifik tentang layanan Anda saat ini, konsultasikan dengan operator Anda saat ini untuk memastikan datanya akurat. Ini akan meminimalkan risiko bahwa LOA ditolak.

Important

Formulir LOA Anda harus memenuhi kriteria berikut:

- Itu harus terbaca: ditulis atau diketik dengan jelas.
- Itu harus mencantumkan nama perusahaan Anda, alamat perusahaan, dan nama kontak. Informasi ini harus sesuai dengan apa yang ada di CSR operator saat ini.
- Itu harus menyertakan tanda tangan yang benar. Sebagian besar operator akan menolak tanda tangan elektronik atau cetak.
- Itu harus diberi tanggal dalam 15 hari terakhir.
- Jika Anda juga ingin mem-port nomor bebas pulsa, itu harus menyertakannya juga. Hingga 10 nomor bebas pulsa dapat dicantumkan di LOA. Jika Anda meminta lebih dari 10 nomor telepon di-porting, spreadsheet harus dilampirkan. Tentukan “Lihat Terlampir” pada LOA tempat nomor telepon akan terdaftar.
- Itu harus mencakup hanya nomor-nomor telepon yang dimiliki oleh operator saat ini yang sama dan di negara yang sama. Jika Anda memiliki beberapa operator dan negara saat ini, Anda harus mengirimkan beberapa LOA.

Untuk lebih meminimalkan risiko LOA Anda ditolak, lihat [Alasan umum mengapa operator menolak LOA](#).

Langkah 3: Permintaan porting masuk ke operator Amazon Connect

Setelah Anda mengirimkan semua dokumentasi yang diperlukan, tim Amazon Connect mengirimkan permintaan porting atas nama Anda ke operator yang menang.

- Operator yang kalah dan menang mengikuti proses standar industri untuk memvalidasi isi LOA dan dokumentasi yang diserahkan.
- Jika LOA berisi perbedaan, itu akan ditolak dan Anda harus memperbaiki perbedaan dan mengirimkan LOA baru.

- Setelah operator berhasil memvalidasi LOA, mereka akan mengonfirmasi tanggal yang Anda minta atau memberikan tanggal yang tersedia untuk porting yang sebenarnya. Ini dikenal sebagai “tanggal yang disepakati bersama.”

Note

Sebagian besar operator mengharuskan pelabuhan diselesaikan selama jam kerja normal. Untuk jam kerja khusus negara, lihat. [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#)

Langkah 4: Tetapkan nomor telepon ke alur, permintaan kuota layanan meningkat

Sekitar 3-4 hari sebelum tanggal dan waktu yang disepakati bersama, tim dukungan Amazon Connect memuat nomor telepon yang akan di-porting ke ARN instance yang telah Anda berikan, dan kemudian memberi tahu Anda. Sekarang saatnya bagi Anda untuk melakukan langkah-langkah berikut:

1. [Kaitkan nomor telepon ke alur yang diinginkan](#) sehingga nomor telepon akan siap menerima panggilan telepon setelah porting selesai. Jika Anda memerlukan bantuan untuk menetapkan beberapa nomor telepon ke flow, beri tahu kami dalam permintaan dukungan Anda.

Important

Jika Anda tidak menetapkan nomor telepon ke alur, panggilan tidak akan berhasil sampai ke pusat kontak Amazon Connect Anda.

2. [Kirimkan permintaan kuota layanan](#) setidaknya lima hari sebelum tanggal yang disepakati bersama untuk setiap perubahan kuota layanan Anda yang diperlukan untuk mendukung kasus penggunaan Anda. Misalnya, Anda mungkin perlu menambah jumlah panggilan bersamaan per instans, atau mengaktifkan negara untuk panggilan keluar.

Langkah 5: Daftar periksa aktivitas pada tanggal porting Anda

Tindakan porting nomor dapat mengganggu: prosesnya melibatkan memperbarui perutean nomor telepon antara operator di seluruh negara atau Wilayah, termasuk operator yang tidak terlibat dalam porting yang sebenarnya. Dalam kasus yang jarang terjadi, dibutuhkan beberapa jam sebelum semua rute di semua operator Telecom diperbarui sepenuhnya.

Langkah-langkah yang Anda lakukan untuk meminimalkan gangguan pada layanan telepon Anda

Pada tanggal port yang disepakati bersama, lakukan langkah-langkah berikut:

- Periksa kembali apakah kegiatan yang tercantum dalam [Langkah 4](#) telah selesai:
 1. Pastikan Anda telah menetapkan nomor yang sedang di-porting ke instans Amazon Connect ke alur kontak yang sesuai.
 2. Verifikasi bahwa kuota layanan yang diperlukan meningkat atau perubahan untuk instans Amazon Connect Anda telah diterapkan. Misalnya, tingkatkan jumlah panggilan bersamaan per instans, atau aktifkan negara untuk panggilan keluar.
- Pantau lalu lintas panggilan dari pusat kontak Anda yang ada untuk mengonfirmasi bahwa lalu lintas masuk telah berhenti.
- Tempatkan panggilan uji ke instans Amazon Connect Anda untuk memverifikasi panggilan sedang dirutekan ke alur yang benar.
- Pastikan agen masuk ke Contact Control Panel (CCP) dan dapat menjawab panggilan saat diterima.
- Pantau lalu lintas panggilan ke instans Amazon Connect untuk mengonfirmasi bahwa Anda menerima tingkat lalu lintas yang diharapkan.

Langkah-langkah yang dilakukan tim Amazon Connect untuk memastikan transisi yang lancar

1. Setelah tim Amazon Connect menerima konfirmasi bahwa porting telah selesai, kami akan melakukan pengujian akhir untuk mengonfirmasi bahwa porting berhasil dan nomor telepon menerima panggilan ke Amazon Connect.
2. Setelah kami menyelesaikan pengujian kami, kami akan memberi tahu Anda dan meminta Anda untuk memverifikasi keberhasilan penyelesaian porting.

Persyaratan dokumentasi untuk nomor porting

Letter of Authorization (LOA) adalah jenis dokumen standar industri yang digunakan oleh operator untuk mengotorisasi transfer nomor telepon dari satu operator ke operator lainnya. Dalam banyak kasus, LOA khusus untuk negara atau wilayah, operator, atau hubungan porting antara operator yang kalah dan yang menang. Jika nomor Anda dapat di-porting, dukungan Amazon Connect akan memberi Anda formulir LOA yang sesuai untuk situasi tersebut.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara menyelesaikan LOA](#).

Selain itu, peraturan di beberapa negara memerlukan alamat bisnis lokal dan dokumentasi khusus untuk menggunakan nomor telepon. Untuk persyaratan khusus negara, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#). Jika ini diperlukan, kami akan meminta informasi ini untuk diserahkan dengan LOA yang telah selesai.

Alasan umum mengapa operator menolak LOA

Ada empat alasan umum bahwa LOA awalnya ditolak oleh operator yang kalah:

- Hubungan bisnis yang tidak memuaskan

Ini biasanya berarti bahwa Anda memiliki saldo yang belum dibayar atau operator membebankan biaya port away. Setelah Anda membayar tagihan atau biaya ke operator Anda, kami akan mengirimkan kembali permintaan port.

- Ketidakcocokan nama atau alamat

Informasi yang Anda kirimkan pada Letter of Authorization (LOA) Anda berbeda dari apa yang ada di file dengan operator Anda dalam Catatan Layanan Pelanggan (CSR) mereka. Untuk memperbaikinya, hubungi operator yang ada untuk memperbarui informasi CSR Anda, mendapatkan informasi CSR yang benar, atau keduanya. Beri tahu kami kapan mereka memperbarui informasi Anda dan kami akan mengirimkan kembali permintaan port. Atau, kirimkan LOA baru dengan informasi yang benar seperti yang diberikan oleh operator Anda yang ada.

- Nomor tidak dapat di-porting

Kami akan bekerja dengan semua operator Amazon Connect di Wilayah untuk mendukung porting nomor Anda. Namun, dalam beberapa kasus, nomor tertentu mungkin tidak portabel karena pembatasan peraturan atau batasan operator. Dalam situasi ini, pertimbangkan untuk mengklaim nomor baru dari Amazon Connect.

- Informasi yang hilang

Satu atau lebih bidang telah dibiarkan kosong di LOA. Ini mungkin termasuk tanda tangan yang hilang, nomor telepon, informasi alamat, atau informasi lain yang diminta. Tinjau semua LOA sebelum mengirimkannya untuk memastikan bahwa Anda telah mengisi semua data yang diminta. Setelah LOA diperbarui dengan semua informasi yang diperlukan, kami akan mengirimkan kembali permintaan port.

Cara memverifikasi alur sebelum angka di-porting

Kami menyarankan Anda menguji alur panggilan Anda sebelum tanggal dan waktu porting yang disepakati bersama. Jika Anda ingin menguji alur panggilan, sebaiknya Anda mengklaim panggilan masuk langsung (DID) atau nomor telepon bebas pulsa yang tersedia di Amazon Connect dan menentukannya ke alur panggilan untuk pengujian.

Ketika Anda selesai menguji, Anda dapat melepaskan nomor dari instans Anda sehingga Anda tidak akan lagi dikenakan biaya untuk itu. Untuk petunjuk, lihat [Lepaskan nomor telepon dari Amazon Connect kembali ke inventaris](#).

Sampai Anda merilis nomor tersebut, Anda akan dikenakan tarif harian yang terkait dengan mengklaim nomor telepon dan tarif per menit untuk menit telepon yang digunakan. Untuk informasi selengkapnya, lihat harga standar untuk [penggunaan layanan Amazon Connect dan tarif telepon terkait](#).

Setelah proses porting selesai

Setelah mem-porting nomor Anda ke Amazon Connect, gunakan topik di bagian ini untuk memecahkan masalah, atau untuk merilis nomor yang tidak lagi Anda perlukan setelah porting.

Daftar Isi

- [Tidak menerima panggilan pada nomor porting](#)
- [Lepaskan nomor porting yang tidak lagi Anda butuhkan](#)
- [Kembalikan ke operator asli setelah porting](#)
- [Port nomor telepon jauh dari Amazon Connect](#)

Tidak menerima panggilan pada nomor porting

Setelah jendela porting terjadwal selesai, jika Anda tidak menerima panggilan telepon pada nomor telepon porting, perbarui tiket dukungan Anda. Kami akan memecahkan masalah dengan operator kami untuk memverifikasi status porting dan mengidentifikasi langkah selanjutnya untuk menyelesaikan masalah.

Amazon Connect dan operator kami melakukan segala upaya untuk memastikan porting nomor terjadi dengan waktu henti minimal dan tanpa masalah. Dalam kebanyakan kasus, operator yang kalah bertanggung jawab untuk memulai porting nomor dan melepaskan nomor Anda ke operator yang menang.

Dalam situasi yang jarang terjadi, masalah perutean nomor dapat terjadi, sehingga panggilan tidak sampai ke Amazon Connect dari operator.

Lepaskan nomor porting yang tidak lagi Anda butuhkan

Anda tidak harus menyimpan nomor telepon yang ditetapkan ke instans Amazon Connect Anda.

Saat nomor telepon dirilis dari instans Amazon Connect Anda:

- Anda tidak akan lagi dikenakan biaya untuk itu.
- Anda tidak dapat merebut kembali nomor telepon.
- Amazon Connect berhak untuk mengizinkannya diklaim oleh pelanggan lain.

Untuk merilis nomor telepon

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun Admin atau akun pengguna yang memiliki Nomor telepon - Lepaskan izin profil keamanan.
2. Pada menu navigasi, pilih Saluran, Nomor telepon. Opsi ini hanya muncul jika Anda memiliki Nomor telepon - Lihat izin di profil keamanan Anda.
3. Pilih nomor telepon yang ingin Anda rilis, lalu pilih Rilis. Opsi ini hanya muncul jika Anda memiliki Nomor telepon - Izin rilis di profil keamanan Anda.

Jika nomor telepon dikaitkan dengan aliran, aliran itu akan dinonaktifkan sampai nomor lain dikaitkan dengannya.

Ketika pelanggan memanggil nomor telepon yang telah Anda rilis, mereka akan mendapatkan pesan bahwa itu bukan nomor telepon yang berfungsi.

Kembalikan ke operator asli setelah porting

Untuk menyelesaikan porting, operator yang kalah dan mendapatkan keduanya membuat perubahan konfigurasi untuk melewati kepemilikan nomor telepon. Setelah porting selesai, operator perolehan memiliki kendali tunggal atas nomor telepon.

Untuk memindahkan nomor telepon lagi, Anda harus menyelesaikan LOA baru dan dokumentasi yang diperlukan.

Port nomor telepon jauh dari Amazon Connect

1. Pilih [Akun dan penagihan](#) untuk membuka formulir yang telah diisi sebelumnya di konsol. AWS Support Anda harus masuk ke AWS akun Anda untuk mengakses formulir.
2. Untuk Service, Connect (Number Management) harus dipilih.
3. Untuk Kategori, Nomor Telepon Port Out harus dipilih.
4. Pilih tingkat keparahan yang diperlukan.
5. Pilih Langkah selanjutnya: Informasi tambahan
6. Pada halaman Informasi tambahan:
 - a. Masukkan subjek.
 - b. Di bawah Deskripsi:
 - i. Beri tahu kami bahwa Anda sedang berpindah-pindah.
 - ii. Nama instans Amazon Connect Anda dan nomor yang Anda porting.
 - iii. Nama operator baru Anda.
7. Pilih Langkah selanjutnya: Selesaikan sekarang atau hubungi kami.
8. Pada halaman Selesaikan sekarang atau hubungi kami:
 - Pilih tab Hubungi kami dan pilih bahasa kontak Pilihan Anda dan metode kontak pilihan Anda.
9. Pilih Kirim.
10. Amazon Connect Tim akan meninjau tiket Anda dan menghubungi Anda kembali.

Inilah yang terjadi selanjutnya:

1. AWS Support menghubungi Anda, menunjukkan bahwa Anda harus memulai proses dengan operator yang menang.
2. Operator yang menang akan meminta Anda memberi mereka informasi berikut:
 - Bukti kepemilikan nomor yang ingin Anda pindahkan. Beri mereka tangkapan layar instans Amazon Connect dengan nomor telepon yang ingin Anda port, dan tangkapan layar tagihan Anda AWS .


- Biasanya operator yang menang akan membutuhkan LOA (Letter of Authorization) yang harus Anda selesaikan. Penting bagi Anda untuk memberikan detail kontak yang benar dari AWS tagihan Anda.
3. Operator yang menang akan mengirimkan permintaan ke AWS Support.
 4. AWS Support akan memverifikasi bahwa permintaan dari operator yang menang cocok dengan informasi yang kami miliki tentang siapa yang memiliki nomor tersebut. Jika semua detail cocok persis, kami akan menyetujui permintaan tersebut.

 Important

Memverifikasi keaslian permintaan port-out operator yang menang sangat penting untuk keamanan nomor telepon Anda. Jika rincian kontak tidak benar (misalnya, ada ketidakcocokan nama), permintaan port-out Anda mungkin ditolak, menyebabkan penundaan dan mengharuskan Anda untuk mengirimkan kembali permintaan Anda.

5. Operator yang menang akan menyelesaikan permintaan port-out pada tanggal dan waktu yang Anda buat dengan mereka. Bekerja dengan operator pemenang untuk menyelesaikan sisa proses port-out untuk memastikan transisi yang mulus.

Cara mendapatkan nomor telepon Amazon Connect di negara Anda saat ini

 Important

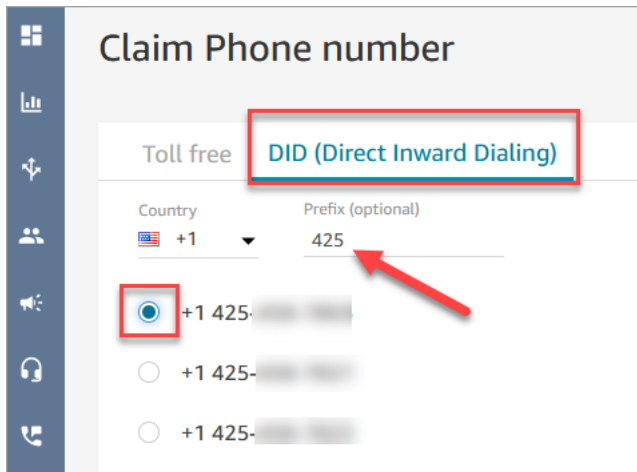
Mencoba menghubungi Amazon untuk mendapatkan dukungan? Lihat [Layanan Pelanggan Amazon](#) (pesanan dan pengiriman Amazon) atau [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Untuk melakukan atau menerima panggilan di instans Amazon Connect, Anda perlu mengklaim nomor telepon DID atau bebas pulsa. Jika Anda tidak mengklaim nomor telepon saat membuat instans Amazon Connect, ikuti langkah-langkah berikut untuk mengklaimnya sekarang.

Klaim nomor untuk pusat kontak Anda

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Nomor telepon - Izin klaim.
2. Pada menu navigasi, pilih Saluran, Nomor telepon.

- Pilih Klaim nomor. Anda dapat memilih nomor bebas pulsa atau nomor Direct Inward Dialing (DID). Jika Anda berada di AS, Anda dapat menentukan kode area yang Anda inginkan untuk nomor Anda, dan hanya nomor yang tersedia dengan kode area yang akan ditampilkan. Ketika nomor dikembalikan, pilih satu.



Note

Gunakan [formulir peningkatan kuota layanan Amazon Connect](#) untuk situasi berikut:

- Jika Anda memilih negara atau wilayah, tetapi tidak ada nomor yang ditampilkan, Anda dapat meminta nomor tambahan untuk negara atau wilayah tersebut.
- Jika Anda ingin meminta kode area atau awalan tertentu yang tidak Anda lihat terdaftar, kami akan mencoba mengakomodasi permintaan Anda.

- Masukkan deskripsi untuk nomor tersebut dan, jika diperlukan, lampirkan ke aliran kontak di Flow /IVR.
- Pilih Simpan.
- Ulangi proses ini sampai Anda mengklaim semua nomor telepon yang Anda butuhkan.
- Setelah Anda mengklaim nomor Anda, [kaitkan dengan aliran Anda](#). Alur mendefinisikan pengalaman pelanggan dengan pusat kontak Anda dari awal hingga akhir.

Berapa banyak nomor telepon yang dapat Anda klaim

Ada kuota layanan untuk berapa banyak nomor telepon yang dapat Anda miliki di setiap instans. Untuk kuota layanan default, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#). Jika Anda mencapai kuota, tetapi

menginginkan nomor telepon yang berbeda, Anda dapat merilis salah satu nomor yang Anda klaim sebelumnya. Anda tidak dapat mengklaim nomor telepon yang sama setelah melepaskannya.

Jika membutuhkan lebih banyak nomor telepon, Anda dapat meminta peningkatan kuota layanan menggunakan formulir peningkatan [kuota layanan Amazon Connect](#).

Hindari diblokir dari mengklaim atau melepaskan terlalu banyak nomor

Jika Anda berencana untuk sering mengklaim dan merilis nomor selama periode 30 hari, hubungi kami untuk peningkatan kuota layanan. Jika tidak, Anda mungkin akan diblokir untuk mengklaim dan merilis nomor lagi hingga 30 hari setelah nomor tertua yang dirilis telah kedaluwarsa.

Secara default, Anda dapat mengklaim dan melepaskan hingga 200% dari jumlah maksimum nomor telepon aktif Anda selama periode 30 hari. Jika Anda mengklaim dan merilis nomor telepon menggunakan UI atau API selama siklus 30 hari bergulir yang melebihi 200% dari kuota tingkat layanan nomor telepon Anda, Anda akan diblokir untuk mengklaim nomor lagi hingga 30 hari setelah nomor terlama yang dirilis telah kedaluwarsa.

Misalnya, jika Anda sudah memiliki 99 nomor yang diklaim dan kuota tingkat layanan 99 nomor telepon, dan dalam periode 30 hari Anda melepaskan 99, klaim 99, dan kemudian melepaskan 99, Anda akan melampaui batas 200%. Pada saat itu Anda diblokir untuk mengklaim nomor lagi sampai Anda membuka tiket AWS dukungan.

Instruksi API untuk mengklaim nomor telepon

Untuk mengklaim nomor telepon secara terprogram:

1. Gunakan [SearchAvailablePhoneNumbers](#) API untuk mencari nomor telepon yang tersedia yang dapat diklaim ke instans Amazon Connect.
2. Gunakan [ClaimPhoneNumber](#) API untuk mengklaim nomor telepon.

Mengklaim nomor dengan menggunakan [ClaimPhoneNumber](#) API menempatkan nomor di salah satu dari tiga status berikut: CLAIMED, IN_PROGRESS, FAILED.

3. Jalankan [DescribePhoneNumber](#) API untuk menentukan status proses klaim nomor Anda.
 - CLAIMED berarti [UpdatePhoneNumber](#) operasi sebelumnya [ClaimPhoneNumber](#) atau berhasil.
 - IN_PROGRESS berarti a [ClaimPhoneNumber](#) atau [UpdatePhoneNumber](#) operasi masih dalam proses dan belum selesai. Anda dapat menelepon [DescribePhoneNumber](#) di lain waktu untuk memverifikasi apakah operasi sebelumnya telah selesai.

- FAILED menunjukkan bahwa sebelumnya [ClaimPhoneNumber](#) atau [UpdatePhoneNumber](#) operasi telah gagal. Ini akan mencakup pesan yang menunjukkan alasan kegagalan. Alasan umum kegagalan mungkin karena TargetArn nilai yang Anda klaim atau perbarui nomor telepon telah mencapai batas total nomor yang diklaim. Jika Anda menerima FAILED status dari panggilan ClaimPhoneNumber API, Anda memiliki satu hari untuk mencoba kembali mengklaim nomor telepon sebelum nomor tersebut dilepaskan kembali ke inventaris untuk diklaim oleh pelanggan lain.

 Note

Anda tidak akan ditagih untuk nomor telepon selama periode 1 hari jika klaim nomor gagal.

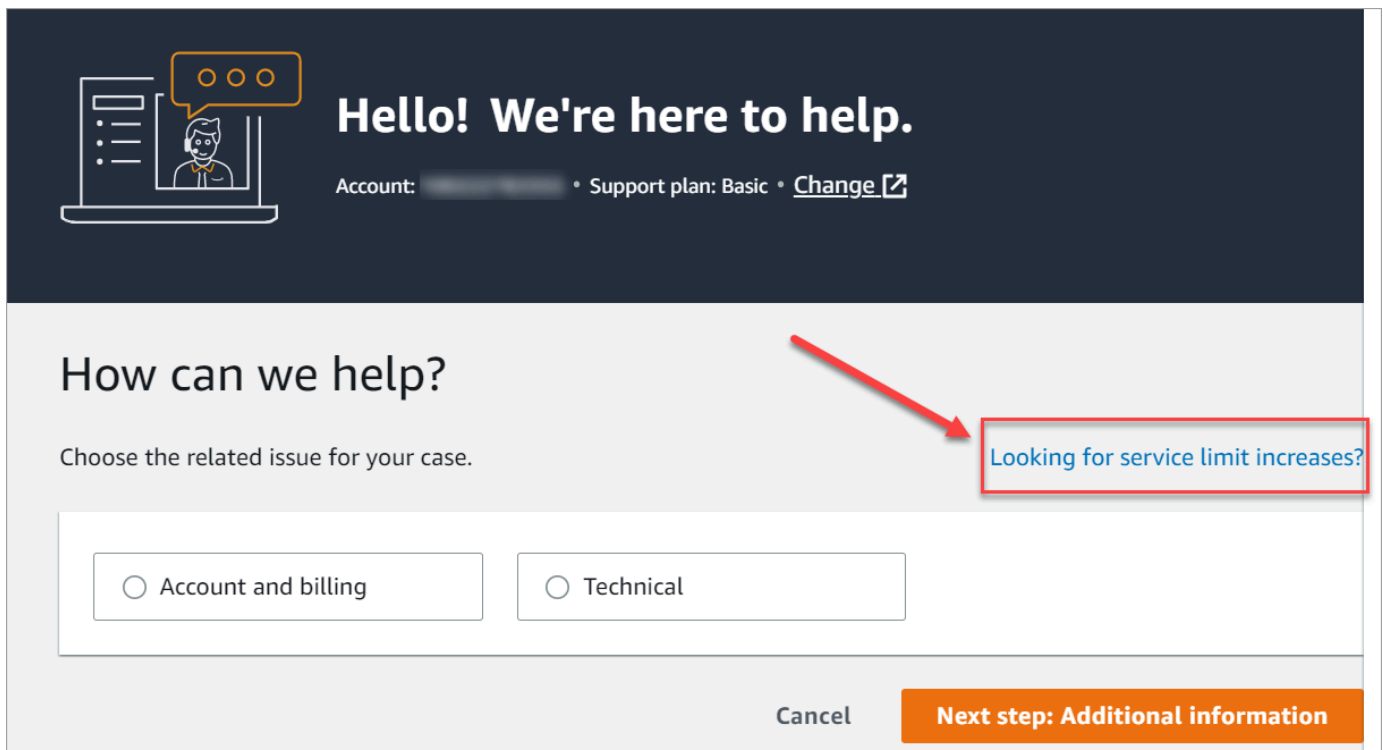
“Anda telah mencapai batas Nomor Telepon. Untuk meningkatkan batas, hubungi dukungan.”

Bahkan jika ini adalah pertama kalinya Anda mengklaim nomor telepon, Anda mungkin mendapatkan pesan kesalahan ini ketika Anda mencoba mengklaim nomor. Semua masalah yang menyebabkan pesan kesalahan ini memerlukan bantuan AWS Support untuk menyelesaikannya.

Kontak AWS Support dan mereka akan memberikan bantuan.

Jika Anda memiliki paket Dasar, lakukan langkah-langkah berikut AWS Support untuk menghubungi masalah ini:

1. Di konsol AWS, pilih AWS Support Center.
2. Pilih Buat kasus.
3. Pilih Mencari peningkatan batas layanan? , seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Hello! We're here to help.

Account: [redacted] • Support plan: Basic • [Change](#)

How can we help?

Choose the related issue for your case.

Account and billing Technical

[Looking for service limit increases?](#)

Cancel **Next step: Additional information**

4. Di halaman Create case (Buat kasus), pilih Service limit increase (Peningkatan batas layanan). Di kotak tarik-turun tipe Limit, pilih. Amazon Connect
5. Lengkapi sisa formulir, jelaskan masalah dan cara menghubungi Anda. Pilih Kirim.
6. Kami akan menghubungi Anda untuk membantu permintaan Anda.

Minta nomor telepon berkemampuan SMS melalui Amazon Pinpoint SMS

Important

Beberapa negara mewajibkan nomor telepon dan ID pengirim untuk didaftarkan untuk digunakan di negara tersebut. Diperlukan waktu hingga 15 hari kerja untuk memproses permintaan pendaftaran setelah diajukan. Kami sangat menyarankan Anda memulai proses ini lebih awal. Untuk informasi selengkapnya tentang pendaftaran, lihat [Pendaftaran](#).

Menggunakan Amazon Pinpoint SMS, Anda dapat meminta nomor telepon baru berkemampuan SMS atau menggunakan kembali nomor telepon berkemampuan SMS yang ada untuk digunakan di Amazon Connect. Anda dapat meminta kode pendek, kode panjang 10 digit (10DLC), dan nomor bebas pulsa. Ini juga dikenal sebagai Origination Identities (OIDS).

Untuk petunjuk tentang pengadaan nomor untuk pesan SMS, lihat [Meminta nomor telepon](#) di Panduan Pengguna SMS Amazon Pinpoint.

Praktik terbaik untuk meminta nomor SMS

- Setiap jenis OID memiliki proses pendaftaran yang berbeda dan biaya leasing bervariasi. Tinjau harga di sini: [Amazon Pinpoint harga SMS](#).
- Saat memutuskan jenis nomor telepon apa yang akan diminta, kami sarankan untuk mempertimbangkan kebutuhan throughput Anda. Pesan SMS dikirim dalam bagian 140 byte yang dikenal sebagai bagian [pesan](#). Tingkat throughput Anda adalah jumlah bagian pesan yang dapat Anda kirim setiap detik.
 - 1—3 bagian pesan per detik: Gunakan nomor bebas pulsa. Sebaiknya gunakan nomor 10DLC atau kode pendek jika kebutuhan throughput Anda akan melebihi batas ini saat Anda memperluas kasus penggunaan. Jenis nomor ini menyediakan banyak ruang untuk pertumbuhan, tetapi juga lebih mahal dan saat ini membutuhkan waktu lebih lama untuk diperoleh daripada nomor bebas pulsa. Untuk informasi selengkapnya tentang meminta nomor bebas pulsa Amazon Pinpoint, lihat [Meminta](#) nomor telepon.
 - 10—75 bagian pesan per detik: Gunakan nomor 10DLC. Anda juga dapat menggunakan kode pendek, yang akan memberikan ruang tambahan untuk pertumbuhan, tetapi juga akan lebih mahal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Meminta kode panjang khusus untuk pesan SMS dengan Amazon Pinpoint](#) SMS.
 - 100 bagian pesan per detik atau lebih: Gunakan kode pendek. Saat Anda membuat permintaan di AWS Support Center Console, tentukan tingkat throughput yang ingin didukung oleh kode pendek Anda.

Secara default kode pendek AS mendukung 100 bagian pesan per detik, tetapi tingkat throughput dapat ditingkatkan melebihi tarif itu dengan biaya bulanan tambahan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Meminta kode singkat untuk pesan SMS dengan Amazon Pinpoint](#) SMS.

- Minta setidaknya satu dari OID di atas sebagai TRANSACTIONAL nomor dari Amazon Pinpoint.
- Pastikan untuk memberikan semua informasi yang diminta selama proses pendaftaran. Tidak ada pengecualian untuk pertanyaan yang diajukan.

Important

Memberikan informasi yang tidak lengkap atau tidak akurat akan meningkatkan waktu pendaftaran. Pendaftaran Anda perlu diedit dan dikembalikan untuk ditinjau kembali.

Pendaftaran untuk semua jenis OID di AS dikelola oleh registrar pihak ketiga. Amazon tidak meninjau aplikasi.

- Pendaftaran nomor telepon bebas pulsa membutuhkan waktu paling sedikit untuk pengadaan.
- Tinjau [proses pendaftaran 10DLC](#) yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna SMS Amazon Pinpoint.

Klaim nomor telepon yang sudah Anda miliki di negara lain

Katakanlah bisnis Anda berlokasi di Jerman. Anda juga memiliki agen di Jepang untuk melayani pelanggan yang tinggal di sana, dan Anda memerlukan nomor telepon Jepang untuk pusat kontak tersebut. Untuk mengklaim nomor telepon yang sudah Anda miliki di negara lain, gunakan langkah-langkah berikut untuk membuat kasus dukungan.

Untuk mengklaim nomor yang belum Anda miliki di negara atau Wilayah lain, lihat [Permintaan nomor, nomor internasional, atau titik penghentian](#).

1. Pergi ke [Buat kasus](#).
2. Pilih Peningkatan batas layanan.
3. Di Limit type pilih Amazon Connect.
4. Dalam deskripsi kasus Penggunaan, berikan alamat bisnis Anda yang berlokasi di negara lain.
5. Dalam opsi Kontak, pilih apakah kami harus menghubungi Anda melalui email atau telepon.
6. Pilih Kirim.

Kami akan menghubungi Anda untuk membantu permintaan Anda.

Cantumkan nomor telepon yang diklaim ke instans Amazon Connect

Anda dapat mencantumkan nomor telepon yang diklaim ke instans Amazon Connect menggunakan konsol Amazon Connect, atau dengan menggunakan [ListPhoneNumbersV2](#) API.

Untuk mencantumkan nomor telepon dengan menggunakan konsol Amazon Connect

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pada menu navigasi, pilih Saluran, Nomor telepon.

Daftar nomor telepon yang diklaim ke instans Amazon Connect Anda ditampilkan.

Klaim nomor Amazon Connect Wilayah Asia Pacific (Tokyo)

Untuk mengklaim nomor telepon instans Amazon Connect yang Anda buat di Wilayah Asia Pasifik (Tokyo), buka kasus AWS dukungan dan berikan dokumentasi bahwa bisnis Anda berlokasi di Jepang.

Important

Anda harus menyediakan tiga bagian dokumentasi yang diperlukan. Untuk daftar identifikasi yang dapat diterima, lihat [Jepang \(JP\)](#), dalam [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#) topik.

Anda tidak dapat mengklaim nomor untuk penggunaan pribadi, hanya untuk penggunaan bisnis.

Amazon Connect mendukung klaim nomor telepon untuk instans yang dibuat di Wilayah Asia Pacific (Tokyo).

- Nomor Direct Inward Dialing (DID) —nomor DID juga disebut sebagai nomor lokal.
 - 050 nomor awalan.
 - 03 awalan untuk angka di Tokyo. Amazon Connect tidak menawarkan nomor telepon untuk kota-kota lain di Jepang saat ini.
- Nomor Bebas Pulsa
 - 0120 nomor awalan.
 - 0800 nomor awalan.

Note

Saat Anda mengklaim nomor telepon bebas pulsa untuk Amazon Connect, tidak ada nomor DID yang sesuai dengan awalan 03 yang juga ditetapkan, seperti nomor bebas pulsa lainnya di Jepang. Jika Anda perlu menggunakan nomor DID, Anda dapat mengklaimnya di Amazon Connect.

Permintaan nomor, nomor internasional, atau titik penghentian

Important

Untuk membeli dan memiliki nomor telepon, peraturan negara atau wilayah sering memerlukan:

- Alamat kantor lokal.
- Dokumen identifikasi khusus.

Untuk persyaratan identifikasi berdasarkan negara, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#).

Di sebagian besar negara dibutuhkan 2-6 minggu bagi kami untuk memenuhi permintaan Anda. Dalam beberapa kasus bisa memakan waktu hingga 60 hari. Jika Anda membutuhkan nomor pada tanggal tertentu, beri tahu kami dalam AWS Support kasus Anda.

Note

Amazon tidak menyediakan yang berikut:

- Tarif premium atau layanan biaya lebih tinggi
- Nomor rias seperti 1-888-555-0000 atau angka pastinya

Jika Anda menginginkan layanan ini, kami sarankan Anda membuat kontrak dengan penyedia spesialis. Untuk layanan tarif premium, Anda dapat merutekan panggilan ke Amazon Connect DID mengikuti peraturan negara setempat. Untuk nomor vanity, setelah Anda membelinya, Anda dapat memindahkan angka-angka ini ke Amazon Connect dengan mem-portingnya.

Untuk meminta nomor telepon internasional yang memerlukan dokumentasi, atau nomor yang tidak tersedia di wilayah tertentu, buat AWS Support kasing. Dalam kasus dukungan, Anda harus menentukan dengan tepat berapa banyak angka yang Anda inginkan untuk setiap negara.

Kirimkan tiket dukungan Amazon Connect untuk memverifikasi apakah nomor telepon Anda dapat di-porting ke Amazon Connect.

 Note

Mulai Kamis, 21 Maret 2024: Untuk mengirimkan permintaan nomor telepon, di konsol Pusat AWS Dukungan pilih Buat kasus, lalu pilih Akun dan penagihan. Di menu tarik-turun Layanan, pilih Connect (Number Management).

Paket dukungan premium

1. Buka AWS Support Center di <https://console.aws.amazon.com/support/home> dan masuk menggunakan Akun AWS.
2. Pilih Buat kasus.
3. Pilih Dukungan teknis.
4. Dalam detail kasus, lakukan hal berikut:
 - a. Pilih layanan sebagai Connect (Contact Center).
 - b. Pilih kategori sebagai Permintaan Nomor Telepon.
 - c. Pilih tingkat keparahan yang diperlukan.
 - d. Untuk Contact Center Instance ARN, masukkan contoh ARN (juga disebut ID instance). Untuk petunjuk tentang cara menemukan ARN instance Anda, lihat. [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#)
 - e. Masukkan subjek.
 - f. Di bawah Deskripsi kasus, Gunakan deskripsi kasus, sertakan sebanyak mungkin informasi tentang permintaan Anda. Jika Anda tidak tahu semua detail ini, Anda dapat meninggalkan informasi.
5. Perluas opsi Kontak, lalu pilih bahasa kontak pilihan dan metode Kontak Anda.
6. Pilih Kirim.
7. Tim Amazon Connect akan meninjau tiket Anda dan menghubungi Anda kembali.

Kami akan menghubungi Anda untuk membantu permintaan Anda.

Setelah permintaan Anda disetujui, jumlah persis nomor telepon yang diminta akan muncul di konsol Amazon Connect untuk Anda klaim. Anda tidak akan memiliki akses ke semua nomor yang tersedia di negara itu.

Rencana dukungan dasar

1. Buka AWS Support Center di <https://console.aws.amazon.com/support/home> dan masuk menggunakan Akun AWS.
2. Pilih Buat kasus.
3. Pilih Peningkatan batas layanan.
4. Untuk detail Kasus, Batasi jenis, pilih Amazon Connect.
5. Untuk deskripsi Kasus, Gunakan deskripsi kasus, masukkan nomor yang ingin Anda minta atau berapa nomor yang Anda inginkan untuk setiap negara. Jika Anda membutuhkan nomor tersebut pada tanggal tertentu, sertakan juga.
6. Perluas opsi Kontak, lalu pilih bahasa kontak pilihan dan metode Kontak Anda.
7. Pilih Kirim.
8. Tim Amazon Connect akan meninjau permintaan Anda dan menghubungi Anda kembali.

Kami akan menghubungi Anda untuk membantu permintaan Anda.

Setelah permintaan Anda disetujui, jumlah persis nomor telepon yang diminta akan muncul di konsol Amazon Connect untuk Anda klaim. Anda tidak akan memiliki akses ke semua nomor yang tersedia di negara itu.

Persyaratan untuk Poin Pengakhiran Kustom

Di Wilayah Asia Pasifik (Sydney), Anda dapat meminta Custom Termination Points.

Istilah “Titik Penghentian Kustom” berarti tujuan telepon Tingkat 1 khusus untuk panggilan pelanggan ke Amazon Connect yang dikonfigurasi sebagai nomor telepon lokal. Dalam menggunakan Poin Pengakhiran Kustom, Anda memahami dan menyetujui bahwa Anda:

1. Miliki layanan nasional bebas pulsa saat ini yang memungkinkan Anda mengatur Poin Pengakhiran Kustom sebagai tujuan panggilan telepon pelanggan.
2. Tidak dapat mem-port atau memindahkan Titik Penghentian Kustom ke penyedia telepon lain setelah ditetapkan oleh Amazon Connect.
3. Akan ditagih dengan tarif harian standar untuk nomor telepon Australia yang diklaim dan biaya penggunaan masuk DID.
4. Anda bertanggung jawab untuk menambahkan Poin Pengakhiran Kustom di layanan nasional bebas pulsa Anda yang ada.

Memindahkan nomor telepon di seluruh instans

Anda dapat memindahkan nomor telepon yang diklaim dari satu instans atau grup distribusi lalu lintas ke instans lain atau grup distribusi lalu lintas yang sama Wilayah AWS.

Memindahkan angka dengan menggunakan [UpdatePhoneNumber](#) API menempatkan nomor di salah satu dari tiga status berikut. Anda dapat menjalankan [DescribePhoneNumber](#) API untuk menentukan status proses pemindahan nomor Anda.

- **IN_PROGRESS** berarti [UpdatePhoneNumber](#) operasi masih berlangsung dan belum selesai. Anda dapat menelepon [DescribePhoneNumber](#) untuk memverifikasi apakah operasi sebelumnya telah selesai.
- **CLAIMED** berarti [UpdatePhoneNumber](#) operasi sebelumnya berhasil dan nomor telepon tidak tersedia untuk diklaim oleh pelanggan lain.
- **FAILED** menunjukkan bahwa [UpdatePhoneNumber](#) operasi sebelumnya telah gagal. Ini juga termasuk pesan yang menunjukkan alasan kegagalan.

Lepaskan nomor telepon dari Amazon Connect kembali ke inventaris

Jika Anda menginginkan nomor telepon yang berbeda, atau memiliki nomor tambahan yang tidak Anda gunakan, Anda dapat melepaskannya kembali ke inventaris. Anda dapat melakukannya menggunakan konsol Amazon Connect, atau secara terprogram menggunakan API. [ReleasePhoneNumber](#)

Saat nomor telepon dirilis dari instans Amazon Connect Anda:

- Anda tidak akan lagi dikenakan biaya untuk itu.
- Anda tidak dapat merebut kembali nomor telepon.
- Amazon Connect berhak untuk mengizinkannya diklaim oleh pelanggan lain.

Tip

Jika Anda ingin menutup akun Amazon Connect, lakukan langkah-langkah ini untuk semua nomor telepon Anda. Ini akan memastikan Anda tidak ditagih jika orang salah memanggil nomor yang Anda klaim, dan memulai arus Anda. Anda mungkin juga ingin [menghapus instance Anda](#).

Untuk merilis nomor telepon

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun Admin atau akun pengguna yang memiliki Nomor telepon - Lepaskan izin profil keamanan.
2. Pada menu navigasi, pilih Saluran, Nomor telepon. Opsi ini hanya muncul jika Anda memiliki Nomor telepon - Lihat izin di profil keamanan Anda.
3. Pilih nomor telepon yang ingin Anda rilis, lalu pilih Rilis. Opsi ini hanya muncul jika Anda memiliki Nomor telepon - Izin rilis di profil keamanan Anda.

Jika nomor telepon dikaitkan dengan aliran, aliran itu akan dinonaktifkan sampai nomor lain dikaitkan dengannya.

Ketika pelanggan memanggil nomor telepon yang telah Anda rilis, mereka akan mendapatkan pesan bahwa itu bukan nomor telepon yang berfungsi.

Untuk menggunakan ReleasePhoneNumber API

- Melepaskan nomor dengan menggunakan [ReleasePhoneNumber](#) API menempatkan nomor dalam periode pendinginan selama 30 hari. Nomor telepon tidak dapat dicari atau diklaim sampai setelah periode pendinginan berakhir.

Note

Anda tidak akan ditagih untuk nomor telepon selama periode pendinginan 30 hari.

Hindari diblokir dari mengklaim atau melepaskan terlalu banyak nomor

Jika Anda berencana untuk sering mengklaim dan merilis nomor selama periode 30 hari, hubungi kami untuk peningkatan kuota layanan. Jika tidak, Anda mungkin akan diblokir untuk mengklaim dan merilis nomor lagi hingga 30 hari setelah nomor tertua yang dirilis telah kedaluwarsa.

Secara default, Anda dapat mengklaim dan melepaskan hingga 200% dari jumlah maksimum nomor telepon aktif Anda selama periode 30 hari. Jika Anda mengklaim dan merilis nomor telepon menggunakan UI atau API selama siklus 30 hari bergulir yang melebihi 200% dari kuota tingkat layanan nomor telepon Anda, Anda akan diblokir untuk mengklaim nomor lagi hingga 30 hari setelah nomor terlama yang dirilis telah kedaluwarsa.

Misalnya, jika Anda sudah memiliki 99 nomor yang diklaim dan kuota tingkat layanan 99 nomor telepon, dan dalam periode 30 hari Anda melepaskan 99, klaim 99, dan kemudian melepaskan 99, Anda akan melampaui batas 200%. Pada saat itu Anda diblokir untuk mengklaim nomor lagi sampai Anda membuka tiket AWS dukungan.

Nomor pihak ketiga

Di beberapa negara, Anda mungkin perlu mendapatkan nomor telepon pihak ketiga yang dihosting langsung oleh operator di negara tersebut alih-alih dihosting oleh Amazon Connect. Operator ini saling berhubungan dengan Amazon Connect dan menyediakan layanan penagihan. Dalam situasi ini, Anda perlu membuka tiket AWS Support untuk memetakan ID AWS akun dan instans Amazon Connect ke nomor telepon.

Untuk memetakan nomor pihak ketiga ke akun Anda

1. Jika Anda memiliki akun AWS Support, buka [Support Center](#) dan kirimkan tiket.

Jika tidak, buka [AWS Management Console](#) dan pilih Support, Create case, Looking for service limit meningkat.

2. Tambahkan ARN Instans Pusat Kontak Anda.

The screenshot shows the AWS Support console interface for creating a request. The 'Limit type' is set to 'Amazon Connect'. The 'Severity' is set to 'General question'. There is a field for 'Contact Center Instance ARN - optional'. Below this is the 'Requests' section, which contains a message: 'To request additional limit increases for the same limit type, choose Add another request.' Underneath, there is a 'Request 1' section with a 'Region' dropdown set to 'US East (Northern Virginia)', a 'Limit' dropdown set to '3rd Party Number Mapping', and a 'New limit value' input field.

3. Tentukan Wilayah Anda, dan pilih Pemetaan Nomor Pihak ke-3.
4. Di kotak Use case description, tambahkan nama Partner Anda, dan nomor yang ingin Anda muat dan jenis nomor teleponnya masing-masing (DID atau bebas pulsa).
5. Pilih opsi Kontak dan kemudian Kirim.

Layanan UIFN - Hanya masuk

Nomor Universal International Freephone (UIFN) adalah nomor freephone inbound unik yang dapat digunakan di seluruh dunia. Ini menyediakan panggilan bebas pulsa dari lokasi internasional ke pusat kontak Anda.

Amazon Connect mendukung UIFN di lebih dari [60 negara](#) yang terdaftar di International Telecommunications Union, sebuah organisasi yang mendukung administrasi layanan UIFN.

Note

Amazon Connect memungkinkan Anda mengaktifkan UIFN di sebanyak mungkin negara yang Anda butuhkan, namun memerlukan minimal 5 negara.

UIFN terdiri dari kode negara 3 digit untuk aplikasi layanan global, seperti 800, dan 8 digit Global Subscriber Number (GSN). Ini menghasilkan format tetap 11 digit.

Misalnya, UIFN Anda bisa jadi +800 12345678, di mana 12345678 adalah nomor Anda.

Karena sifat khusus UIFN, mencoba memanggil UIFN dari Amazon Connect dalam “mode loopback” tidak didukung. UIFN dirancang untuk dipanggil dari konfigurasi telepon akhir di jaringan telepon publik negara itu.

Cara mendapatkan UIFN

Untuk meminta UIFN dalam spesifik Wilayah AWS, buat kasus. AWS Support Dalam kasus dukungan, berikan informasi berikut.

- Pilih negara yang ingin Anda aktifkan dari [daftar negara yang tersedia](#).
- Instans Amazon Connect yang terkait dengan nomor UIFN baru. Amazon Connect dapat mendukung nomor perutean ke beberapa Wilayah, seperti Australia ke Wilayah Asia Pasifik (Sydney), Amerika Serikat ke Wilayah AS, atau jika diinginkan ke satu instans global.
- Verifikasi ID yang diperlukan untuk negara Anda. Sebagian besar negara berlangganan [persyaratan verifikasi ID standar](#) untuk memesan nomor UIFN. Namun, kami sarankan [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#) untuk memeriksa negara Anda untuk memastikannya.

Untuk portabilitas nomor, setelah Anda membuka kasing, Amazon akan memberi Anda dokumen Otorisasi Perubahan Penyedia Layanan dan Penunjukan Agensi.

Amazon Connect dapat merutekan UIFN ke beberapa Wilayah AWS. Misalnya, jika UIFN diaktifkan untuk Australia, UIFN dapat dialihkan ke instans Amazon Connect Anda yang terletak di Wilayah Asia Pasifik (Sydney). Jika UIFN diaktifkan untuk lebih banyak negara, setiap negara dapat dialihkan ke instans Amazon Connect Anda, yang mungkin didukung. Wilayah AWS

Gambar berikut menunjukkan badan permintaan sampel UIFN yang dikirimkan ke AWS Support. Permintaan ini untuk dua UIFN. Yang pertama adalah untuk UIFN yang diaktifkan untuk Argentina, Brasil, dan Kolombia, dan terhubung ke instans Amazon Connect di Wilayah AS Barat (Oregon). Permintaan kedua adalah UIFN yang diaktifkan untuk Jepang, Australia, dan Selandia Baru dan terhubung ke instans Amazon Connect yang berlokasi di Wilayah Asia Pasifik (Singapura).

New UIFN number request

```
arn:aws:connect:us-west-2:your_AWS_accountID:instance/your_instance_ARN
```

Argentina

Brazil

Colombia

```
arn:aws:connect:ap-southeast-1:your_AWS_accountID:instance/your_instance_ARN
```

Japan

Australia

New Zealand

Important

UIFN adalah layanan inbound-only. Sebelum membuka tiket untuk meminta UIFN:

1. Pastikan Anda memahami bahwa nomor ini tidak dapat digunakan untuk keluar.
2. Periksa jangkauan Nasional negara di bagian berikut.

Jangkauan nasional penuh berarti UIFN menjangkau semua jaringan lokal (dalam negeri). UIFN di beberapa negara memiliki jangkauan terbatas dan hanya akan bekerja dengan operator/jaringan tertentu di mana Anda perlu menggunakan kode yang berbeda untuk menghubungi nomor (misalnya, Jepang).

Negara yang mendukung UIFN

Negara	Cara memanggil UIFN dan Reachability	Berapa hari yang dibutuhkan UIFN untuk disiapkan
Argentina	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: semua jaringan tetap	10-15
Australia	0011-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-60
Austria	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Belgium	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10
Brazil	0021-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	20-30
Bulgaria	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Canada	011-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	20-30
Tiongkok	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: Jaringan tetap dan seluler telekomunikasi China	20-30

Negara	Cara memanggil UIFN dan Reachability	Berapa hari yang dibutuhkan UIFN untuk disiapkan
	Jangkauan nasional: Jaringan tetap China Unicom	
Kolombia	1-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-30
Kosta Rika	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-30
Croatia	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: semua tetap; Jaringan T-Mobile	20-30
Czech Republic	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	20-30
Denmark	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Estonia	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
France	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh, termasuk Monako	10-15
Guyana Prancis	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	15-25

Negara	Cara memanggil UIFN dan Reachability	Berapa hari yang dibutuhkan UIFN untuk disiapkan
Germany	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Greece	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: semua tetap; Jaringan seluler Cosmotel	10-15
Guadeloupe	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	15-25
Hong Kong	006-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Hungary	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Islandia	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: semua tetap; Islandia Telecom, IMC, jaringan seluler Vodafone.	20-30
Israel	00-800-XXXX-XXXX	10-15
Italy	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: semua jaringan tetap, termasuk Vatikan dan San Marino	10-15

Negara	Cara memanggil UIFN dan Reachability	Berapa hari yang dibutuhkan UIFN untuk disiapkan
Jepang	<ul style="list-style-type: none"> • NTT/KDDI 010-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh • NTT/KDDI 010-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh 	20-50
Latvia	00-800-XXXX-XXXX	10-15
Lithuania	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-30
Luxembourg	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-30
Makau	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Makedonia	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: MakTel tetap, jaringan T-Mobile	10-15
Malta	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: Jaringan tetap, Vanilla, Go Mobile, dan MALTA Mobile. Perhatikan bahwa cakupan mencakup Malta, Gozo, dan Pulau Comino.	10-15

Negara	Cara memanggil UIFN dan Reachability	Berapa hari yang dibutuhkan UIFN untuk disiapkan
Martinik	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	40-60
Mayotte	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	15-25
Monako	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Netherlands	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	20-30
Selandia Baru	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	20-30
Peru	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: jaringan America Moviles, Nextel, Telefonica Moviles, TESAM, Globalstar. Jangkauan seluler: Jaringan F&M Telefonica del Peru hanya dijamin. Jaringan lain tidak dijamin.	20-30
Filipina	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: semua jaringan tetap	10-15

Negara	Cara memanggil UIFN dan Reachability	Berapa hari yang dibutuhkan UIFN untuk disiapkan
Portugal	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	15-25
Reuni	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Romania	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: Jaringan tetap dan seluler orange, jaringan tetap dan seluler Rodasy, jaringan tetap dan seluler Romtelekom, jaringan seluler Cosmote	10-15
Saint Pierre Dan Miquelon	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Singapura	001 800 XXXX XXXX Ponsel pelanggan harus berlangganan 001 rute panggilan dengan pelanggan layanan mereka	20-30
Slovakia	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-30
Slovenia	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-30

Negara	Cara memanggil UIFN dan Reachability	Berapa hari yang dibutuhkan UIFN untuk disiapkan
Afrika Selatan	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-30
Korea Selatan	002-800-XXXX-XXXX	20-30
Spain	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh Panggilan bersamaan: 100 panggilan berturut-turut	10-15
Swiss	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Taiwan	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Thailand	001-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15
Britania Raya	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	15-30
Uruguay	00-800-XXXX-XXXX Jangkauan nasional: penuh	10-15

Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon

Peraturan negara atau wilayah seringkali memerlukan alamat kantor lokal dan dokumen identifikasi khusus untuk membeli dan memiliki nomor telepon. Alamat yang Anda berikan dapat berupa alamat bisnis atau pribadi tempat nomor telepon digunakan.

Untuk daftar kemampuan telepon yang disediakan Amazon Connect, lihat Panduan Cakupan Negara [Amazon Connect Telecoms](#).

Berikut ini adalah daftar Persyaratan ID menurut negara atau wilayah. Saat Anda [meminta nomor internasional](#), kami akan bekerja sama dengan Anda untuk mengirimkan dokumen Anda.

Important

- Alamat yang dapat diklaim tanpa kehadiran, seperti alamat PO Box, tidak berlaku di negara mana pun.
- Setelah nomor Anda dipesan atau di-porting, jumlah persis nomor telepon yang diminta muncul di halaman Kelola Nomor Telepon di situs web Amazon Connect admin untuk Anda [kelola](#). Anda tidak akan memiliki akses ke semua nomor yang tersedia di negara itu.

Anguilla (AI)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan
AS Barat (Oregon)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
-----------------------	-------------	----------------------------	----------------------------------

Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Antigua dan Barbuda (AG)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 268	Ya	File pesanan secara tertulis. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Argentina (AR)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa: +54 800	Tidak	
AS Barat (Oregon)			
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Sydney)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon)	Senin-Jumat 2AM-4AM atau 10.00-12PM atau 15.00-17.00 waktu UTC-3 Buenos Aires	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Ekstrak AFIP Argentina (Badan Pajak Federal), sebagai bukti CUIT (Clave Única de Identificación Tributaria - ID Wajib Pajak Unik) 4. Salinan pindaian Surat Kuasa yang memberikan atribut yang cukup kepada penandatanganan yang memungkinkan mereka untuk meminta portabilitas, atau Statuta Perusahaan di mana

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
		<p>penandatanganan muncul dengan atribut tersebut</p> <p>5. Salinan pindaian DNI (Kartu Tanda Tangan Nasional) penandatanganan dengan surat kuasa</p>
<p>AS Timur (Virginia Utara)</p> <p>AS Barat (Oregon)</p> <p>Afrika (Cape Town)</p> <p>Asia Pasifik (Singapura)</p> <p>Asia Pasifik (Seoul)</p> <p>Asia Pasifik (Sydney)</p> <p>Asia Pasifik (Tokyo)</p> <p>Eropa (Frankfurt)</p> <p>Eropa (London)</p>	<p>Waktu UIFN preset saja</p>	<p>Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon</p>

Australia (AU)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Semua	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda, nama kontak, dan nomor telepon. Diperlukan alamat di Australia
	Awalan bebas pulsa: +61 1300, +61 1800	Tidak	Alamat bisnis Anda, nama kontak, dan nomor telepon. Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Fokus pada: Asia Pasifik (Seoul) Asia Pasifik (Singapura) Asia Pasifik (Sydney) Asia Pasifik (Tokyo)	Senin-Jumat 8 AM -12 PM AEST	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon

Austria (AT)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Semua	Nomor telepon lokal:	Ya	<p>Bukti layanan telekomunikasi di alamat Anda, yang harus sesuai dengan kode kota yang diminta. Bentuk bukti yang valid (harus dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktur dari operator jaringan untuk nomor telepon lain, di alamat Anda • Faktur dari penyedia layanan internet untuk akses internet dengan alamat IP fix, di alamat Anda
	Awalan nasional: +43 720	Ya	<p>Bukti layanan telekomunikasi di alamat Anda, yang harus berada di dalam negeri. Bentuk bukti yang valid (harus dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir):</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<ul style="list-style-type: none"> Faktur dari operator jaringan untuk nomor telepon lain, di alamat Anda Faktur dari penyedia layanan internet untuk akses internet dengan alamat IP fix, di alamat Anda
	Awalan bebas pulsa: +43 800	Ya	Nama bisnis Anda, alamat, dan salinan pendaftaran bisnis (global) .Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Fokus pada: AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon) Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon

Belgia (BE)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Semua	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
	Awalan seluler: +32 46	Tidak	
	Awalan bebas pulsa: +32 800	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Fokus pada: AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon) Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Wajib untuk memberikan alamat layanan untuk nomor 4. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon

Bahama (BS)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 242	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Barbados (BB)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 246	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Bolivia (BO)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Awalan nasional: +591 50	Tidak	
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting tidak didukung.

Bonaire (BQ)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +599 7	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut:
AS Barat (Oregon)			<ul style="list-style-type: none"> Nama dan alamat Anda

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<ul style="list-style-type: none"> Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan <p>Alamat global dapat diterima.</p>

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Brasil (BR)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Cara mengakses
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya. Kehadiran lokal Brasil diperlukan.	Untuk mendapatkan angka di Brasil:
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa:	<ul style="list-style-type: none"> CNPJ (Nomor Registrasi Nasional Badan Hukum di Brasil) Nama perusahaan lokal yang cocok dengan CNPJ 	<ol style="list-style-type: none"> Buka AWS Support tiket. AWS Support Perwakilan akan menghubungi Anda. Mereka akan menghubungi Anda dengan penyedia telepon lokal kami

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Cara mengakses
			<p>untuk memberi Anda Perjanjian Khusus Negara.</p> <p>Setelah Anda mendapatkan nomor dari operator kami, lakukan langkah-langkah yang dijelaskan Nomor pihak ketiga untuk menambahkan nomor Anda ke instans Amazon Connect Anda.</p>

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Cara mengakses
AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon)	Nomor telepon lokal: Awalan bebas pulsa:	Ya. Kehadiran lokal Brasil diperlukan. <ul style="list-style-type: none"> CNPJ (Nomor Registrasi Nasional Badan Hukum di Brasil) Nama perusahaan lokal yang cocok dengan CNPJ 	<ul style="list-style-type: none"> Jika saat ini Anda memiliki nomor lokal di Amazon Connect: <ol style="list-style-type: none"> Berkoordinasi dengan penyedia telepon yang telah kami kontrak dengan untuk porting nomor Anda. Buka AWS Support tiket agar nomor porting Anda ditambahkan ke

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Cara mengakses
			<p>instans Amazon Connect Anda.</p> <div data-bbox="1208 430 1508 1270" style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>⚠ Important</p> <p>Kami merekomendasikan untuk membuka AWS Support tiket setidaknya 5 hari sebelum tanggal porting yang dijadwalkan dengan penyedia telepon.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Jika Anda sedang dalam proses porting nomor dan belum memiliki nomor lokal di Brasil yang terkait dengan instans Amazon Connect Anda, ikuti langkah-langkah yang diuraikan di atas untuk memesan nomor. Ini termasuk membuka tiket dengan AWS

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Cara mengakses
			Support untuk memulai proses.

Brunei (BN)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Awalan bebas pulsa:	Ya	<p>Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan <p>Alamat global dapat diterima.</p>

Portabilitas nomor

Porting tidak didukung.

Kanada (CA)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa:	Tidak	
AS Barat (Oregon)			
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			
AWS GovCloud (AS-Barat)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat pukul 07.00 hingga 17.00 CST	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Barat (Oregon)		porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Canada (Central)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		
AWS GovCloud (AS-Barat)		

Chili (CL)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa:	Tidak	
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 9 PM sampai 3 AM PST	1. Faktur terakhir

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Barat (Oregon)		<ol style="list-style-type: none"> 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Fotokopi ID foto perwakilan hukum 4. Salinan pendaftaran bisnis lokal

Tiongkok (CN)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Kolombia (CO)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa: +57 800	Tidak	
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Kosta Rika (CR)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Bisnis harus memberikan salinan pendaftaran bisnis yang berisi bukti alamat serta ID dari perwakilan resmi.
AS Barat (Oregon)			Bukti alamat yang valid meliputi: laporan bank yang dikeluarkan pihak ketiga, tagihan listrik (semua diterbitkan dalam 6 bulan sebelumnya); dokumen pemerintah (dikeluarkan pada tahun sebelumnya); bukti ID adalah salinan ID identitas nasional atau paspor dari perwakilan resmi.

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<p>Alamat bisnis harus berada di dalam Kosta Rika.</p>
	<p>Awalan bebas pulsa: +506 800</p>	<p>Ya</p>	<p>Bisnis harus memberikan salinan pendaftaran bisnis yang berisi bukti alamat serta ID dari perwakilan resmi.</p> <p>Bukti alamat yang valid meliputi: laporan bank yang dikeluarkan pihak ketiga, tagihan listrik (semua diterbitkan dalam 6 bulan sebelumnya); dokumen pemerintah (dikeluarkan pada tahun sebelumnya); bukti ID adalah salinan ID identitas nasional atau paspor dari perwakilan resmi.</p> <p>Alamat bisnis harus berada di dalam Kosta Rika.</p>

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Kroasia (HR)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Awalan bebas pulsa: +385 800	Ya	Nama dan alamat bisnis Anda. Alamat global dapat diterima.	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Fotokopi Pendaftaran Pengadilan 4. Fotokopi ID foto perwakilan hukum

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
		5. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon

Curacao (CW)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +599 9	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan
AS Barat (Oregon)			Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Siprus (CY)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
Eropa (London)	Awalan bebas pulsa: +357 800	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Fotokopi Surat Keterangan Direksi dan Sekretaris Perseroan 4. Fotokopi Sertifikat Pendirian 5. Fotokopi ID foto perwakilan hukum

Republik Ceko (CZ)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Tempat tinggal atau alamat bisnis Anda. Keduanya harus berada di zona geografis yang relevan.
AS Barat (Oregon)			
Canada (Central)	Awalan bebas pulsa: +420 800	Ya	Nama dan alamat bisnis Anda. Alamat global dapat diterima.
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat pukul 15.00 sampai 16.00 CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. Dokumen yang diperlukan per Jenis Nomor seperti yang
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
		tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk pemesanan nomor

Denmark (DK)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Semua	Nomor telepon lokal:	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
	Awalan ponsel: +45 9x	Tidak	
	Awalan bebas pulsa: +45 808	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi layanan Anda. Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Fokus pada: AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Barat (Oregon)		porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Eropa (Frankfurt)		3. Dokumen yang diperlukan per Jenis Nomor seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk pemesanan nomor
Eropa (London)		

Republik Dominika (DOM)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	N/A
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +1 8xx	Tidak	TA

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10:00 PM sampai 04:00 AM PST	1. Letter of Authorization (LOA) ditandatangani: Ketika Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda template LOA
AS Barat (Oregon)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
		<p>khusus negara dan menjelaskan cara menyelesaikannya</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Hanya Alamat Lokal yang diterima 3. Salinan ID atau paspor perwakilan resmi yang menandatangani LOA 4. Salinan Nomor Pendaftaran Komersil Lokal yang dikenal sebagai RNC/“ Número de Registro Mercantil”.

Ekuador (ECU)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	N/A
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +593-180000XXXX	Tidak	N/A

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

El Salvador (SV)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon)	Nomor telepon lokal:	Ya	<p>Bisnis harus memberikan nama, alamat, dan nomor RUC/ID pajak mereka, bersama dengan salinan pendaftaran bisnis dan bukti alamat.</p> <p>Bukti alamat yang valid meliputi: laporan bank pihak ketiga yang dikeluarkan, tagihan listrik (semua diterbitkan dalam 6 bulan sebelumnya); dokumen pemerintah (dikeluarkan pada tahun sebelumnya).</p> <p>Diperlukan alamat lokal.</p>
	Awalan bebas pulsa:	Ya	<p>Bisnis harus memberikan salinan pendaftaran bisnis dan bukti alamat.</p> <p>Bukti alamat yang valid meliputi: laporan bank pihak ketiga yang dikeluarkan, tagihan listrik (semua diterbitkan dalam 6 bulan sebelumnya); dokumen pemerintah</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			(dikeluarkan pada tahun sebelumnya).

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon)	Senin-Jumat 03:00 AM sampai 05:00 AM CST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Portabilitas Surat Otorisasi (LOA). Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara menyelesaikannya. 2. Salinan Pendaftaran Bisnis Lokal dengan informasi perwakilan lokal. 3. ID lokal "Documento Unico de Identidad (DUI)" dari perwakilan lokal. 4. Pendaftaran Nomor Pajak (Número de Identificación Tributaria). 5. Bukti alamat yang valid termasuk, misalnya, tagihan listrik yang dikeluarkan dalam tiga bulan sebelumnya.

Estonia (EE)

Untuk memesan nomor telepon

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Awalan bebas pulsa: +372 800	Tidak	
Eropa (London)	Awalan nasional: +372	Ya	Alamat bisnis Anda. Salinan ID/pendaftaran bisnis. Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Template LOA harus menyertakan alamat lokal. 4. Jika ini adalah perusahaan, nomor bisnis diperlukan.

Finlandia (FI)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Tempat tinggal atau alamat bisnis Anda. Keduanya harus berada di zona geografis yang relevan.
AS Barat (Oregon)			
Canada (Central)	Awalan bebas pulsa: +358 800	Tidak	
Eropa (Frankfurt)	Awalan nasional: +358 75	Tidak	
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	1. Faktur terakhir
AS Barat (Oregon)		2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Eropa (Frankfurt)		3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang
Eropa (London)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
		tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon

Perancis (FR)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal dan nomor NPV:	Ya	Diperlukan alamat di Prancis.
AS Barat (Oregon)			Anda harus memberikan salinan pendaftaran bisnis (ekstrak KBIS atau INSEE yang dikeluarkan dalam 3 bulan terakhir) , mencantumkan alamat yang diberikan di Prancis sebagai alamat bisnis utama.
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			Jika alamat yang diberikan di Prancis tidak terdaftar sebagai alamat bisnis utama pada pendaftaran bisnis, Anda juga harus memberikan bukti alamat. Bentuk bukti yang valid adalah:

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<ul style="list-style-type: none"> • Tagihan utilitas menunjukkan penggunaan reguler • Dokumen pemerintah
	Awalan nasional: +33 9	Ya	Nomor nasional sementara tidak tersedia karena dampak industri 1 Januari 2023 perubahan peraturan di Prancis.
	Awalan bebas pulsa: +33 801	Ya	Nomor bebas pulsa sementara tidak tersedia karena dampak industri 1 Jan 2023 perubahan peraturan di Prancis.

Jenis Angka	Prefiks	Pembatasan
Nomor NPV:	+33 162, 163, 270, 271, 377, 378, 424.425, 568, 569, 948, 949	Amazon Connect tidak mendukung pemesanan atau porting nomor dalam rentang ini.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur AS Barat	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
EU (Frankfurt) EU (London)		<p>porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumen yang diperlukan per Jenis Nomor seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor. Adalah wajib untuk memberikan kode RIO dari operator yang hilang, atau setidaknya SIRET (jika Anda hanya pelanggan bisnis). Anda dapat memperoleh SIRET dengan menghubungi operator telekomunikasi Anda yang ada.

Guyana Perancis (GF)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Georgia (GE)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Awalan nasional: +995 70	Tidak	
Eropa (London)	Nomor telepon lokal: (Tibilisi)	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus di zona geografis yang relevan sebagai nomor. Anda harus memberikan bukti alamatnya.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Jerman (DE)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat lokal di Jerman diperlukan. Alamat menentukan di mana nomor geografis harus ditempatkan. Bisnis harus memberikan salinan dokumen pendaftaran bisnis (diterbitkan dalam 6 bulan terakhir) sebagai bukti alamat.
AS Barat (Oregon)			
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)	Awalan nasional: +49 32	Ya	Diperlukan alamat di Jerman. Bisnis harus memberikan salinan dokumen pendaftaran bisnis (diterbitkan dalam 6 bulan terakhir) sebagai bukti alamat.
Eropa (London)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
	Awalan bebas pulsa: +49 800	Ya	<p>Alamat bisnis Anda di luar Jerman. Anda harus memberikan salinan pendaftaran bisnis, yang berfungsi sebagai bukti pendaftaran perusahaan dan bukti alamat. Jika dokumen pendaftaran bisnis tidak menunjukkan alamat, tagihan utilitas (dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir) juga diperlukan sebagai tambahan, sebagai bukti untuk alamat yang dikirimkan. P.O. kotak tidak diizinkan.</p> <p>Untuk nomor yang akan dijawab di dalam Jerman, proses khusus berlaku. Anda harus mendapatkan nomor langsung dari regulator lokal dan kemudian memindahkannya ke Amazon Connect. Rincian tentang proses diberikan saat Anda mengajukan permintaan.</p>

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Untuk port bisnis, stempel pengguna akhir wajib di LOA. 4. Jika nomor yang akan di-porting adalah garis yang diperpanjang, jalur utama harus di-porting. 5. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Yunani (GR)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +30 800	Tidak	
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Sertifikat pendaftaran perusahaan 4. Fotokopi KTP/Paspor foto penandatanganan LOA 5. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Guatemala (GT)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima	Pembatasan
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak		
AS Barat (Oregon)				

Portabilitas nomor

Porting tidak didukung.

Guadeloupe (GP)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Honduras (HN)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima	Pembatasan
AS Timur (Virginia Utara)	DID Nasional: Awalan bebas pulsa: +504 800	Tidak		
AS Barat (Oregon)				

Portabilitas nomor

Porting tidak didukung.

Hongkong (HK)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat dan bukti alamat Anda. Alamat global dapat diterima.
Asia Pasifik (Singapura)	Awalan nasional: +852 58	Ya	Alamat dan bukti alamat Anda. Alamat global dapat diterima.
Asia Pasifik (Sydney)	Awalan bebas pulsa: +852 800	Ya	Bisnis harus memberikan salinan pendaftaran bisnis yang berfungsi sebagai bukti pendaftaran perusahaan dan bukti alamat. Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Singapura)	N/A	1. Faktur terakhir.
Asia Pasifik (Sydney)		2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Asia Pasifik (Tokyo)		3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon.

Hongaria (HU)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan. Anda harus memberikan salinan dokumen pendaftaran bisnis (diterbitkan dalam 6 bulan terakhir) sebagai bukti alamat.
Eropa (London)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			Salinan ID atau paspor perwakilan resmi juga diperlukan.
	Awalan bebas pulsa: +36 800	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir: harus dalam 6 bulan terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon

Islandia (IS)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa:	Tidak	
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Porting tidak didukung.

Indonesia (ID)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan ponsel: +62 855	Ya	Bukti alamat bisnis, salinan ID atau paspor perwakilan resmi, dan pendaftaran bisnis. Anda juga harus memberikan deskripsi tentang bagaimana Anda berencana untuk menggunakan angka-angka tersebut.
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Sydney)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Tokyo)	Awalan bebas pulsa: +62 800	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Irlandia (IE)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +353 1800	Tidak	
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Adalah wajib untuk memberikan nomor telepon utama pada akun. 4. Wajib untuk memberikan nomor Akun Grosir. 5. Jenis garis wajib pada LOA. 6. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Israel (IL)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
-----------------------	-------------	----------------------------	----------------------------------

Eropa
(London)

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Italia (IT)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	<p>Nama bisnis, alamat, dan nomor PPN Anda. Anda harus memberikan bukti alamat bersama dengan salinan pendaftaran bisnis (diekstraksi dalam 6 bulan terakhir).</p> <p>Anda harus memberikan rincian berikut dari perwakilan resmi: nama dan alamat, lokasi dan data kelahiran, dan kebangsaan dan kode pajak. Juga berikan bukti identitas perwakilan resmi, yang dapat berupa salinan ID atau paspor. Nama perwakilan harus muncul pada pendaftaran bisnis.</p> <p>Diperlukan alamat lokal di Italia.</p>
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Kanada (Pusat)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			
	Awalan bebas pulsa: +39 800	Ya	Nama bisnis, alamat, dan nomor PPN Anda.

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<p>Anda harus memberikan rincian berikut dari perwakilan resmi: nama dan alamat, lokasi dan data kelahiran, dan kebangsaan dan kode pajak. Juga berikan bukti identitas perwakilan resmi, yang dapat berupa salinan ID atau paspor.</p> <p>Alamat global dapat diterima.</p>

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Kode migrasi dari nomor yang diminta adalah wajib. Dapatkan kode ini dari operator yang kalah. 4. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Jamaika (JM)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Jepang (JP)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)	Nomor telepon lokal:	Ya	<p>Bisnis harus menyediakan 3 lembar dokumentasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dokumen pendaftaran perusahaan (harus dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir). Dokumen-dokumen ini harus menunjukkan: <ul style="list-style-type: none"> Alamat bisnis ada di kota sesuai dengan kode area nomor yang diminta. Perwakilan resmi bisnis. Salinan ID pribadi atau paspor perwakilan resmi bisnis. Orang tersebut harus terdaftar pada Dokumen Pendaftaran Perusahaan. ID pribadi yang valid dapat berupa ID atau paspor yang dikeluarkan pemerintah. Bukti alamat untuk bisnis (harus dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir). Bukti alamat yang valid meliputi:
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<p>laporan bank yang dikeluarkan pihak ketiga, tagihan utilitas publik; dokumen pemerintah; atau ID yang mencantumkan alamat yang dikirimkan, seperti ID yang dikeluarkan pemerintah, paspor, dan pendaftaran bisnis.</p> <p>Salinan dokumen-dokumen ini harus dibuat menjadi satu file ZIP.</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
	Awalan bebas pulsa: +81 120, +81 800	Ya	<p>Bisnis harus memberikan dokumentasi berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dokumen pendaftaran perusahaan (harus dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir). Dokumen-dokumen ini harus menunjukkan:<ul style="list-style-type: none">• Alamat bisnis. Alamat global dapat diterima.• Perwakilan resmi bisnis.• Salinan ID pribadi atau paspor perwakilan resmi bisnis. Orang tersebut harus terdaftar pada Dokumen Pendaftaran Perusahaan. ID pribadi yang valid dapat berupa ID dan paspor yang dikeluarkan pemerintah. <p>Salinan dokumen-dokumen ini harus dibuat menjadi satu file ZIP.</p>

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Tokyo)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Dokumen yang diperlukan per Jenis Nomor seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk pemesanan nomor <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.</p>

Latvia (LV)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Awalan bebas pulsa: +371 80	Ya	Bisnis harus memberikan salinan pendaftaran bisnis, bersama dengan bukti alamat di Latvia (dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir).
Eropa (London)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<p>Bentuk bukti yang valid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi Bisnis • Laporan bank yang dikeluarkan pihak ketiga • Tagihan utilitas publik yang menunjukkan penggunaan reguler • Perjanjian Sewa • Dokumen pemerintah
	Awalan nasional: +371 6	Ya	<p>Bisnis harus memberikan bukti alamat di Latvia (dikeluarkan dalam 6 bulan terakhir).</p> <p>Bentuk bukti yang valid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi Bisnis • Laporan bank yang dikeluarkan pihak ketiga • Tagihan utilitas publik yang menunjukkan penggunaan reguler • Perjanjian Sewa • Dokumen pemerintah

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon

Lituania (LT)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
Eropa (London)	Awalan bebas pulsa: +370 800	Ya	Alamat bisnis Anda di negara ini.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Nomor PPN dan alamat lokal diperlukan di LOA. 4. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon

Luksemburg (LU)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Nomor telepon lokal: +352 27	Ya	Tempat tinggal atau alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan. Nomor telepon kontak.
	Awalan nasional:	Ya	Diperlukan alamat di Luksemburg. Bisnis harus

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<p>memberikan salinan pendaftaran bisnis.</p> <p>Nomor telepon kontak.</p>
	Awalan bebas pulsa: +352 800	Ya	<p>Nama dan alamat bisnis Anda. Alamat global dapat diterima.</p> <p>Nomor telepon kontak.</p>

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
<p>Eropa (Frankfurt)</p> <p>Eropa (London)</p>	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Anda harus memberikan nomor rekening dari Operator Kehilangan Utama tempat DID yang diminta ditugaskan. 4. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon

Makau (MO)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
-----------------------	-------------	----------------------------	----------------------------------

Eropa
(London)

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Makedonia (MK)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
-----------------------	-------------	----------------------------	----------------------------------

Eropa
(London)

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Indonesia (MY)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)	Nomor telepon lokal	Ya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan. 2. Dokumentasi Pendaftaran Bisnis. Nomor hanya dapat diberikan kepada perusahaan global, yang tidak dimiliki oleh entitas Malaysia, dan yang memiliki cabang atau kantor lokal yang didirikan di Malaysia, dengan bukti pendaftaran di negara tersebut. 3. Formulir pemesanan, yang harus menyertakan nama, alamat, orang yang dapat dihubungi, dan nomor telepon. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan.
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
	Awalan bebas pulsa: +60 1800	Ya	Dokumentasi Pendaftaran Bisnis. Alamat bisnis

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			Anda. Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Malta (MT)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Martinik (MQ)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Mayotte (YT)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Meksiko (MX)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +52 800	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM hingga 12 PM CET atau 2 PM hingga 4 PM CET	1. Faktur terakhir

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Barat (Oregon)		<ol style="list-style-type: none"> 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Salinan ID foto perwakilan 4. Salinan pendaftaran bisnis lokal

Monako (MC)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Selandia Baru (NZ)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
Asia Pasifik (Singapura)	Awalan bebas pulsa: +64 800	Tidak	
Asia Pasifik (Sydney)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Tokyo) >			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)	Senin-Jumat 07.00 hingga 11.00 NZST	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. Nomor akun grosir nomor telepon dari operator saat ini.
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		

Belanda (NL)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +31 800	Ya	<p>Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamatmu. • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan. <p>Alamat global dapat diterima.</p> <p>Perkiraan lead time dari pesanan ke aktivasi adalah 6 minggu.</p>
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			
	Awalan nasional: +31 85	Ya	Alamat bisnis Anda di negara ini.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Nikaragua (NI)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting tidak didukung.

Norwegia (NO)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda di Portugal, kode jalan, kode kotamadya, dan nomor organisasi perusahaan.
AS Barat (Oregon)			Pendaftaran bisnis Norwegia sebagai bukti alamat.
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)	Awalan bebas pulsa: +47 800	Ya	Alamat bisnis Anda di Portugal, kode jalan, kode kotamadya, dan nomor organisasi perusahaan.
Eropa (London)			Pendaftaran bisnis Norwegia sebagai bukti alamat.
	Awalan nasional: +47 81	Ya	Alamat bisnis Anda di Portugal, kode jalan, kode kotamadya, dan nomor organisasi perusahaan. Pendaftaran bisnis Norwegia sebagai bukti alamat.

Angka hanya tersedia untuk bisnis, bukan individu. Jenis DID adalah Landline, bukan Geographic. Ini karena semua nomor geografis sebelumnya sekarang diklasifikasikan sebagai telepon rumah, dan tidak memiliki zona geografis.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Panama (PA)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	Alamat bisnis Anda. Anda dapat memiliki maksimum 5 nomor bebas pulsa Panama per nama bisnis.
	Awalan bebas pulsa: +507 800	Ya	
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 12 AM sampai 02:00 PST	Untuk porting nomor lokal:
AS Barat (Oregon)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir dan bukti pembayaran 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Fotokopi ID foto perwakilan hukum 4. Salinan pendaftaran bisnis lokal
		Untuk porting nomor bebas pulsa:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Transfer 2. Bukti pemutusan kontrak dengan penyedia saat ini, dengan tanggal pemutusan yang ditentukan dalam setidaknya 14 hari. 3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon.

Peru (PE)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa: +51 800	Tidak	
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 PM sampai 4 AM PST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Fotokopi ID foto perwakilan hukum 4. Salinan pendaftaran bisnis lokal
AS Barat (Oregon)		

Filipina (PH)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
-----------------------	-------------	----------------------------	----------------------------------

Eropa
(London)

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Polandia (PL)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda dan salinan pendaftaran bisnis.
AS Barat (Oregon)			Alamat global dapat diterima.
Canada (Central)	Awalan ponsel: +48 73	Ya	Nama bisnis, alamat dan nomor registrasi Anda, dan salinan ID atau paspor perwakilan resmi Anda.
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			
	Awalan bebas pulsa: +48 800	Tidak	

Portabilitas nomor

Portabilitas nomor tidak tersedia untuk nomor bebas pulsa.

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat pukul 12 CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Barat (Oregon)		templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Eropa (Frankfurt)		3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya
Eropa (London)		a untuk memesan nomor telepon

Portugal (PT)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Awalan nasional: +351 30	Ya	Alamat bisnis Anda di Portugal. Anda juga harus menyerahkan bukti yang diperlukan dari layanan Telecom yang disediakan di alamat.
AS Barat (Oregon)			
Canada (Central)	Awalan bebas pulsa: +351 800	Ya	Alamat bisnis Anda dan salinan pendaftaran bisnis. Alamat global dapat diterima.
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Fotokopi ID foto perwakilan hukum 4. Dokumen yang diperlukan per Jenis Nomor seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk pemesanan nomor
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Puerto Riko (PR)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 787, +1 939	Tidak	
	Awalan bebas pulsa: +1 800	Tidak	
AS Barat (Oregon)			
Kanada (Pusat)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM PST	1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
AS Barat (Oregon)		

Reuni (RE)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Rumania (RO)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat dan bukti alamat Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
Eropa (London)	Awalan nasional: +40 376	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM PST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon

Saba' (BQ)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon)	Nomor telepon lokal: +599 4	Ya	<p>Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
-----------------------	-------------	----------------------------	----------------------------------

Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Saint Pierre dan Miquelon (PM)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Serbia (RS)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Nomor telepon lokal:	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
Eropa (London)	Awalan bebas pulsa:	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Saint Lucia (LC)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara) AS Barat (Oregon)	Nomor telepon lokal:	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none">• Nama dan alamat Anda• Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan Alamat global dapat diterima.

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Santo Martin (MF)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 758	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Singapura (SG)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)	Awalan nasional: +65 31 dan +65 6	Ya	Alamat yang diperlukan di negara.
Asia Pasifik (Singapura)			Dokumen yang diperlukan untuk perusahaan: Dokumen pendaftaran perusahaan
Asia Pasifik (Sydney)	Awalan bebas pulsa: +65 800	Ya	Alamat bisnis Anda. Alamat global dapat diterima.
Asia Pasifik (Tokyo)			

Portabilitas nomor

Portabilitas nomor tidak tersedia untuk nomor bebas pulsa.

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Asia Pasifik (Singapura)	TA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Daftar Port dalam Angka

Porting-out hanya mungkin untuk blok nomor yang berdekatan dari 10 angka (... 0 hingga... 9) karena praktik pasar.

Sint Eustatius (BQ)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +599 3	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Sint Maarten (SX)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 721	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Slowakia (SK)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +421 800	Tidak	
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	1. Faktur terakhir
AS Barat (Oregon)		2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Eropa (Frankfurt)		3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon
Eropa (London)		

Slovenia (SI)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (Frankfurt)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus berada di zona geografis yang relevan.
Eropa (London)	Awalan bebas pulsa: +386 80	Tidak	
	Awalan nasional: +386 82	Ya	Diperlukan alamat di Slovenia.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt) Eropa (London)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon

Afrika Selatan (ZA)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Afrika (Cape Town)	Nomor lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda di Afrika Selatan, di zona geografis yang relevan, bersama dengan ID Pajak Anda.
	Nomor ponsel:	Ya	Alamat bisnis Anda di Afrika Selatan dan bukti alamat seperti salah satu dokumen berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Kutipan dari daftar komersial yang menunjukkan alamat Afrika Selatan • Tagihan utilitas • Pemberitahuan pajak • Tanda terima sewa • Akta judul
	Awalan bebas pulsa: +27 80	Ya	Alamat bisnis Anda di Afrika Selatan, bersama dengan ID pajak Anda, dan deskripsi layanan.
	Awalan Biaya Berbagi: +27 860, +27 861	Ya	Alamat bisnis Anda di Afrika Selatan, bersama

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			dengan ID pajak Anda, dan deskripsi layanan.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Afrika (Cape Town)	Senin - Jumat pukul 17.00 — 18.00 GMT+2 (SAST)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur terakhir. 2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. 3. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon.

Korea Selatan (KR)

Note

Pemesanan dan porting nomor di Korea Selatan membutuhkan waktu lebih lama daripada kebanyakan negara lain karena langkah-langkah tambahan yang terkait dengan tinjauan Regulator, dan karena banyak langkah harus dilakukan dalam bahasa Korea. Untuk informasi lebih lanjut tentang pemesanan dan porting nomor di Korea Selatan, lihat [Hal-hal yang perlu diketahui tentang nomor, peraturan, dan porting Korea Selatan](#).

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)	Nomor awalan VoIP: +82 70	Ya	<p>Pelanggan lokal harus memberikan salinan sertifikat pendaftaran bisnis (kantor pajak) mereka, yang dikeluarkan oleh otoritas pajak setempat dan menunjukkan alamat terdaftar perusahaan.</p> <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi dokumen pemesanan nomor baru.</p>
	Nomor perwakilan: +82 15, +82 16	Ya	<p>Formulir pemesanan nomor perwakilan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Seiring dengan formulir ini, dokumen-dokumen berikut diperlukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan lokal harus memberikan salinan sertifikat pendaftaran bisnis (kantor pajak) mereka, yang dikeluarkan oleh otoritas pajak setempat dan

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<p>menunjukkan alamat terdaftar perusahaan.</p> <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi dokumen pemesanan nomor baru.</p>
	Awalan bebas pulsa: +82 308	Ya	<p>Alamat bisnis Anda di Korea Selatan.</p> <p>Pelanggan lokal harus memberikan salinan sertifikat pendaftaran bisnis (kantor pajak) mereka, yang dikeluarkan oleh otoritas pajak setempat dan menunjukkan alamat terdaftar perusahaan.</p> <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi dokumen pemesanan nomor baru.</p> <p>Kirim AWS Support tiket untuk memesan nomor baru.</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
	Awalan Geografis: +82 2	Ya	<p>Sama seperti untuk nomor VOIP, tetapi dokumen pendaftaran bisnis yang disediakan harus merujuk lokasi fisik yang terkait dengan zona +822 (Seoul).</p> <p>Nomor lokal terbatas per pelanggan karena minimal 6 bulan pemasangan fisik nomor.</p> <p>Jika Anda memerlukan sejumlah besar DID, pesan dan port ini langsung ke Amazon Connect.</p>

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jenis nomor	Jendela portabilitas	Dokumen yang diperlukan
Asia Pasifik (Seoul)	Awalan Geografis: +82 2 (nomor +82 apa pun selain +821, +825, +827, +82308)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	Formulir Pesanan SIP Baru dan Formulir Port SIP untuk nomor yang ada. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Dokumen harus

Wilayah yang Didukung	Jenis nomor	Jendela portabilitas	Dokumen yang diperlukan
			<p>ditandatangani oleh karyawan perusahaan yang bulan dan tahun kelahirannya dicatat, dan stempel perusahaan harus diterapkan. Seiring dengan formulir ini, dokumen-dokumen berikut diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sertifikat Bisnis Korea dalam waktu 6 bulan. Sertifikat harus sesuai dengan zona geografis2. ID pribadi untuk orang yang menandatangani formulir3. Sertifikat Kesan Segel <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis nomor	Jendela portabilitas	Dokumen yang diperlukan
	Awalan Nasional: +82 50	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<p>Formulir Pesanan SIP Baru dan Formulir Port SIP untuk nomor yang ada. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Dokumen harus ditandatangani oleh karyawan perusahaan yang bulan dan tahun kelahirannya dicatat, dan stempel perusahaan harus diterapkan. Seiring dengan formulir ini, dokumen-dokumen berikut diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1138 1163 1503 1339">1. Sertifikat Bisnis Korea dalam waktu 6 bulan. Sertifikat harus sesuai dengan zona geografis<li data-bbox="1138 1362 1503 1493">2. ID pribadi untuk orang yang menandatangani formulir<li data-bbox="1138 1516 1503 1549">3. Sertifikat Kesan Segel <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis nomor	Jendela portabilitas	Dokumen yang diperlukan
	Nomor perwakilan: +82 15, +82 16	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<p>Formulir perubahan RN/TFN diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Seiring dengan formulir ini, dokumen-dokumen berikut diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Salinan pendaftaran bersertifikat perusahaan dalam waktu 6 bulan <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis nomor	Jendela portabilitas	Dokumen yang diperlukan
	Awalan bebas pulsa: +82 308	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<p>Formulir perubahan RN/TFN diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Seiring dengan formulir ini, dokumen-dokumen berikut diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Salinan pendaftaran bersertifikat perusahaan dalam waktu 6 bulan <p>Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi dokumen pemesanan nomor baru.</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis nomor	Jendela portabilitas	Dokumen yang diperlukan
	Nomor awalan VoIP: +8270	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<p>Secara efektif, callforward ke +8270 lainnya dimungkinkan.</p> <p>Formulir Pesanan SIP Baru dan Formulir Port SIP untuk nomor yang ada. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Dokumen harus ditandatangani oleh karyawan perusahaan yang bulan dan tahun kelahirannya dicatat, dan stempel perusahaan harus diterapkan. Seiring dengan formulir ini, dokumen-dokumen berikut diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Bisnis Korea dalam waktu 6 bulan. Sertifikat harus sesuai dengan zona geografis . 2. ID pribadi untuk orang yang menandatangani formulir. 3. Sertifikat Kesan Segel

Wilayah yang Didukung	Jenis nomor	Jendela portabilitas	Dokumen yang diperlukan
			Kirim AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Spanyol (ES)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda. Itu harus di zona geografis yang relevan sebagai nomor telepon. Salinan KTP/pendaftaran bisnis dan bukti alamat.
AS Barat (Oregon)			
Canada (Central)	Awalan bebas pulsa: +34 900	Tidak	
Eropa (Frankfurt)	Awalan nasional: +34 902	Ya	Diperlukan alamat di Spanyol. Salinan KTP/pendaftaran bisnis dan bukti alamat.
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. CIF/NIF (nomor PPN) Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Swedia (SE)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda di Finlandia.
	Awalan ponsel: +46 766	Tidak	
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +46 20	Tidak	
Canada (Central)	Awalan nasional: +46 77 dan +46 10	Tidak	
Eropa (Frankfurt)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Portabilitas nomor tidak tersedia untuk nomor +46 77.

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	1. Faktur terakhir
AS Barat (Oregon)		2. Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Eropa (Frankfurt)		3. Nomor pajak Anda harus disediakan. Nomor organisasi Swedia biasanya berisi 12 digit, dimulai dengan 16 jika berasal dari perusahaan, atau 19 atau 20 jika itu pribadi.
Eropa (London)		4. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya a untuk memesan nomor telepon

Swiss (CH)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Ya	Alamat bisnis Anda di negara ini. Salinan KTP/ pendaftaran bisnis dan bukti alamat.
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +41 800	Ya	Alamat bisnis Anda dan salinan pendaftaran bisnis. Alamat global dapat diterima.
Canada (Central)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya. Dokumen yang diperlukan untuk Jenis Nomor, seperti yang tercantum dalam tabel sebelumnya untuk memesan nomor telepon
AS Barat (Oregon)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
		4. Bukti alamat 5. Pendaftaran perusahaan

Taiwan (TW)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Thailand (TH)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima	Pembatasan
Asia Pasifik (Seoul)	Nomor telepon lokal:	Ya	Untuk alamat bisnis di Thailand: Bisnis harus memberikan salinan ID perwakilan resmi perusahaan dan sertifikat perusahaan.	ID penelepon internasional tidak dijamin.
Asia Pasifik (Singapura)				
Asia Pasifik (Sydney)			Untuk alamat bisnis di luar Thailand: Bukti alamat bisnis dan bukti identitas, seperti pendaftaran bisnis. Juga, salinan ID atau paspor perwakilan resmi.	
Asia Pasifik (Tokyo)				

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima	Pembatasan
	Awalan bebas pulsa: +66 1800	Ya	Bukti alamat bisnis dan bukti identitas, seperti pendaftaran bisnis. Juga, salinan ID atau paspor perwakilan resmi. Alamatnya tidak bisa di Thailand.	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Trinidad dan Tobago (TT)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 868	Ya	Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan
AS Barat (Oregon)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<p>n. Saat diminta, berikan informasi berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda • Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan <p>Alamat global dapat diterima.</p>

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Turks dan Caicos (TC)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal: +1 649	Ya	<p>Formulir pemesanan diperlukan. Gunakan formulir yang disediakan untuk Anda saat Anda mengajukan permintaan. Saat diminta, berikan informasi berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan alamat Anda
AS Barat (Oregon)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			<ul style="list-style-type: none"> Deskripsi layanan yang nomornya akan digunakan <p>Alamat global dapat diterima.</p>

Portabilitas nomor

Porting rentang nomor tertentu didukung. Buat AWS Support tiket untuk memverifikasi portabilitas nomor Anda.

Uganda (UG)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Afrika (Cape Town)	Nomor telepon lokal:	Ya	<p>Bisnis harus memberikan salinan pendaftaran bisnis yang berisi bukti alamat.</p> <p>Bukti alamat yang valid meliputi: laporan bank pihak ketiga yang dikeluarkan, tagihan listrik (semua diterbitkan dalam 6 bulan sebelumnya); dokumen pemerintah</p>

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			(dikeluarkan pada tahun sebelumnya). Alamat bisnis harus berada di dalam Uganda.
	Awalan bebas pulsa	Tidak	

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Inggris Raya (GB)

Untuk nomor UIFN, mendukung [Wilayah](#) dan persyaratan standar.

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan seluler: +44	Tidak	
AS Barat (Oregon)	Awalan bebas pulsa: +44 800, +44 808	Tidak	
	Awalan nasional:	Tidak	

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Kanada (Pusat)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat 10 AM sampai 12 PM CET	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Barat (Oregon)		porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Amerika Serikat (AS)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa:	Tidak	
AS Barat (Oregon)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Kanada (Pusat)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Senin-Jumat pukul 07.00 hingga 17.00 CST	<ol style="list-style-type: none"> Faktur terakhir Letter of Authorization (LOA): Saat Anda meminta layanan

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Barat (Oregon)		porting, kami akan memberi Anda templat LOA khusus negara dan menjelaskan cara melengkapinya.
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Uruguay (UY)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.
AS Barat (Oregon)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Venezuela (VE)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	Nomor telepon lokal	Tidak	Tidak berlaku
	Awalan bebas pulsa	Tidak	Tidak berlaku
AS Barat (Oregon)			

Portabilitas nomor

Porting tidak didukung.

Vietnam (VN)

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
Asia Pasifik (Singapura)	Nomor telepon lokal:	Tidak	
	Awalan bebas pulsa:	Ya	Bisnis harus memberikan salinan pendaftaran bisnis yang berisi bukti alamat.
Asia Pasifik (Sydney)			Bukti alamat yang valid meliputi: laporan bank pihak ketiga yang dikeluarkan, tagihan listrik (semua diterbitkan dalam
Asia Pasifik (Tokyo)			

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
			6 bulan sebelumnya); dokumen pemerintah (dikeluarkan pada tahun sebelumnya). Alamat bisnis harus berada di luar Vietnam.

Batasan Cakupan

- Lokal: Semua jaringan utama kecuali minoritas tiga jaringan FPT, CMC dan Gtel.
- TFN: Jangkauan nasional hanya dari: jaringan tetap VNPT, Vinaphone Mobile, dan jaringan SPT.

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
Tidak didukung	N/A	N/A

Persyaratan UIFN

Untuk memesan nomor telepon

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Timur (Virginia Utara)	UIFN	Ya	Nama bisnis, alamat, dan deskripsi penggunaan layanan Anda. Alamat global dapat diterima.

Wilayah yang Didukung	Jenis Angka	Apakah ada persyaratan ID?	Identifikasi yang dapat diterima
AS Barat (Oregon)			
Afrika (Cape Town)			
Asia Pasifik (Singapura)			
Asia Pasifik (Seoul)			
Asia Pasifik (Sydney)			
Asia Pasifik (Tokyo)			
Eropa (Frankfurt)			
Eropa (London)			

Portabilitas nomor

Wilayah yang Didukung	Jendela portabilitas	Dokumen yang Diperlukan
AS Timur (Virginia Utara)	Waktu UIFN preset saja	Penyedia Layanan Mengubah Otorisasi dan Penunjukan Agensi yang disediakan oleh Amazon
AS Barat (Oregon)		
Afrika (Cape Town)		
Asia Pasifik (Singapura)		
Asia Pasifik (Seoul)		
Asia Pasifik (Sydney)		
Asia Pasifik (Tokyo)		
Eropa (Frankfurt)		
Eropa (London)		

Mengatur panggilan keluar

Anda dapat mengirim panggilan keluar ke pelanggan karena berbagai alasan, seperti pengingat janji temu, perpanjangan langganan, dan penagihan utang. Amazon Connect menyediakan kemampuan kampanye normal dan keluar. Untuk informasi selengkapnya tentang kampanye, lihat [Siapkan kampanye keluar Amazon Connect](#) di panduan ini.

Daftar Isi

- [Mengatur ID penelepon keluar](#)

- [Siapkan panggilan darurat AS di Amazon Connect](#)
- [Aktifkan panggilan keluar](#)
- [Pembatasan panggilan keluar](#)
- [Optimalkan reputasi Anda untuk panggilan keluar](#)

Mengatur ID penelepon keluar

Topik ini menjelaskan cara mengatur nama dan nomor ID penelepon keluar Anda.

Daftar Isi

- [Parameter keluar: Atur dalam antrian](#)
- [Cara mengatur nomor ID penelepon secara dinamis](#)
- [Gunakan format E.164 untuk nomor telepon internasional](#)
- [Cara menentukan nomor ID penelepon khusus menggunakan blok](#)
- [CNAM](#)
- [Cara menghindari label seperti “spam” dan “telemarketer”](#)

Parameter keluar: Atur dalam antrian

Anda menetapkan nama ID pemanggil keluar (seperti nama perusahaan Anda) dan nomor ID pemanggil dalam pengaturan antrian. Untuk mengedit pengaturan antrian, pada menu navigasi pilih Routing, Antrian, dan kemudian pilih antrian yang ingin Anda edit.

Gambar berikut menunjukkan halaman Edit antrian dengan panah yang menunjuk ke nama ID penelepon Keluar dan nomor ID pemanggil Outbound.

Edit queue

Cancel Save

Name
Escalation queue

Description
Network issues
236 of 250 characters remaining.
[Show additional queue information](#)

Hours of operation
Basic Hours x ▾

Outbound caller ID name
Example Corp
The name that will show up on the customer's phone

Outbound caller ID number
+1 [redacted] x ▾

Outbound whisper flow (optional)
Search for contact flow ▾

Maximum contacts in queue (optional)
 Set a limit
9
Note: queued callbacks may exceed this limit

Nama ID penelepon keluar

Nama ID pemanggil Outbound diatur ke nilai yang diteruskan dari header SIP. Misalnya, `Alice<sip:alice@example.com>`.

Important

Amazon Connect berjalan pada infrastruktur khusus SIP melalui mitra operator kami. Namun, nama ID penelepon dapat dikirimkan ke pelanggan Anda hanya jika jalur panggilan di seluruh jaringan telepon publik semuanya ada di SIP. Karena pelanggan Anda berada di banyak jaringan berbeda di luar kontrol Amazon Connect, nama ID penelepon tidak dijamin akan dikirimkan ke pelanggan Anda. Tergantung pada negara ini akan efektif hingga 75%.

Untuk menjamin nama ID penelepon Anda dikirimkan ke pelanggan, lihat [Optimalkan reputasi Anda untuk panggilan keluar](#) informasi tentang mencapainya dengan menggunakan solusi mitra.

Nomor ID penelepon keluar

Hanya nomor telepon yang telah [diklaim](#) atau [di-porting ke Amazon Connect](#) yang dapat digunakan sebagai nomor ID penelepon Anda. Panggilan keluar tanpa identifikasi yang tepat dapat diblokir di negara-negara tertentu seperti Inggris dan Australia.

Untuk menggunakan nomor telepon eksternal sebagai nomor ID penelepon keluar Anda, hubungi AWS Support untuk melihat apakah itu mungkin. Nomor telepon harus berada di [negara yang kami dukung](#) untuk ID penelepon khusus dan Anda harus memberikan [bukti kepemilikan](#).

Note

Mulai Kamis, 21 Maret 2024: untuk menggunakan nomor telepon eksternal sebagai nomor ID penelepon keluar Anda, di konsol AWS Support Center pilih Buat kasus, lalu pilih Akun dan penagihan. Di menu tarik-turun Layanan, pilih Connect (Number Management).

Anda dapat mengatur nomor ID penelepon sebagai berikut:

- [Nomor telepon panggilan](#) block: Gunakan blok ini dalam [alur bisikan Outbound](#) untuk memulai panggilan keluar ke pelanggan dan, secara opsional, tentukan nomor ID pemanggil khusus yang ditampilkan untuk memanggil penerima.

Blok ini berguna ketika Anda memiliki beberapa nomor telepon yang digunakan untuk melakukan panggilan keluar, tetapi ingin secara konsisten menampilkan nomor telepon perusahaan yang sama untuk ID penelepon untuk panggilan yang dilakukan dari pusat kontak Anda.

Anda juga dapat menggunakan blok ini dengan [Tetapkan atribut kontak](#) blok untuk mengatur nomor callback secara dinamis. Misalnya, Anda dapat menampilkan nomor ID penelepon tertentu berdasarkan jenis akun pelanggan.

- Antrian: Jika tidak ada nomor ID penelepon yang ditentukan di [Nomor telepon panggilan](#) blok, maka ID pemanggil dalam pengaturan antrian digunakan.

Important

- Peraturan telekomunikasi di berbagai negara membatasi nomor telepon yang dapat Anda gunakan untuk melakukan panggilan keluar. Jika Anda mengatur nomor dan tidak dapat melakukan panggilan keluar, periksa [Panduan Cakupan Negara Amazon Connect Telecoms](#) dan [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#) untuk memastikan bahwa Anda memiliki jenis nomor yang benar.
- Peraturan telekomunikasi di negara-negara tertentu mengharuskan operator untuk mengidentifikasi penelepon dan memblokir panggilan keluar yang tidak dapat diidentifikasi. Pastikan Anda mengatur Caller ID dalam konfigurasi Anda untuk menghindari kegagalan panggilan.

Nomor bebas pulsa untuk ID penelepon

Nomor bebas pulsa untuk komunikasi keluar memiliki sejumlah keterbatasan. Misalnya, menggunakan nomor bebas pulsa untuk menghubungi nomor bebas pulsa lainnya di Amerika Serikat dapat mengakibatkan nomor tersebut disaring, diblokir, atau tidak dialihkan dengan benar ke tujuan oleh operator. Nomor bebas pulsa dapat dihentikan pada tingkat yang lebih tinggi dari yang diharapkan. Jika Anda tahu Anda perlu menelepon nomor bebas pulsa di Amerika Serikat, Anda harus menggunakan DID untuk menjamin pengiriman panggilan.

Jika Anda menggunakan nomor bebas pulsa di luar AS, lihat [Panduan Cakupan Negara Amazon Connect Telecoms untuk melihat negara](#) mana yang mendukung nomor bebas pulsa sebagai outbound. Misalnya, untuk Australia, kolom Keluar Nasional menunjukkan bahwa nomor bebas pulsa tidak didukung.

Important

Produk bebas pulsa dirancang untuk menjadi produk nasional dan digunakan dalam suatu negara. Kami tidak menjamin jangkauan internasional dari salah satu layanan ini, karena akses ke nomor dikendalikan oleh akses jaringan penelepon.

Cara mengatur nomor ID penelepon secara dinamis

Gunakan atribut di [Nomor telepon panggilan](#) blok untuk mengatur nomor ID pemanggil secara dinamis selama aliran.

Atribut dapat berupa salah satu yang Anda tentukan di [Tetapkan atribut kontak](#) blok dalam aliran. Atau, itu bisa berupa atribut eksternal yang dikembalikan dari suatu AWS Lambda fungsi.

Nilai atribut harus berupa nomor telepon dari instans Anda dalam format [E.164](#).

- Jika nomor tidak dalam format E.164, nomor dari antrian yang terkait dengan [aliran bisikan Outbound](#) digunakan untuk nomor ID pemanggil.
- Jika tidak ada nomor yang disetel untuk nomor ID pemanggil keluar untuk antrian, upaya panggilan akan gagal.

Untuk informasi selengkapnya tentang menyetel ID pemanggil secara dinamis, lihat artikel AWS Support Knowledge Center ini: [Bagaimana cara mengatur ID pemanggil keluar Amazon Connect secara dinamis](#) berdasarkan negara?

Gunakan format E.164 untuk nomor telepon internasional

Amazon Connect memerlukan nomor telepon dalam format [E.164](#).

Untuk mengekspresikan nomor telepon AS dalam format E.164, tambahkan awalan '+' dan kode negara di depan nomor tersebut. Misalnya, untuk nomor AS:

- +1-800-555-1212

Di Inggris dan banyak negara lain secara internasional, panggilan lokal memerlukan penambahan 0 di depan nomor pelanggan. Namun, untuk menggunakan format E.164, 0 ini harus dihapus. Nomor seperti 020 718 xxxxx di Inggris akan diformat sebagai +44 20 718 xxxxx. Saat Anda melakukan panggilan dari PKC menggunakan Amazon Connect, CCP menyediakan pemformatan nomor yang benar secara otomatis.

Important

Nomor telepon yang tidak diformat dalam E.164 tidak akan berfungsi. Mereka juga akan mengakibatkan pelanggaran [Syarat dan ketentuan Layanan Amazon Connect](#) untuk penggunaan yang dapat diterima yang dapat mengakibatkan layanan Anda ditangguhkan.

Cara menentukan nomor ID penelepon khusus menggunakan blok [Nomor telepon panggilan](#)

1. Pada menu navigasi sebelah kiri, pilih Routing, Flows.
2. Pilih panah bawah di sebelah Create flow, lalu pilih Create outbound whisper flow.
3. Tambahkan [Nomor telepon panggilan](#) blok ke aliran, dan hubungkan blok Entry point ke sana.

[Nomor telepon panggilan](#) Blok harus ditempatkan sebelum blok prompt Play jika ada yang disertakan dalam alur Anda.

4. Pilih [Nomor telepon panggilan](#) blok, lalu pilih Nomor ID Penelepon untuk ditampilkan.
5. Lakukan salah satu dari cara berikut:
 - Untuk menggunakan nomor dari instans Anda, pilih Pilih nomor dari instans Anda, lalu cari atau pilih nomor yang akan digunakan dari drop-down.
 - Pilih Gunakan atribut untuk menggunakan atribut kontak untuk memberikan nilai untuk nomor ID pemanggil. Anda dapat menggunakan atribut User Defined yang Anda buat menggunakan [Tetapkan atribut kontak](#) blok, atau atribut Eksternal yang dikembalikan dari AWS Lambda fungsi. Nilai atribut apa pun yang Anda gunakan harus berupa nomor telepon yang diklaim untuk instans Anda dan dalam format E.164. Jika nomor yang digunakan dari atribut tidak dalam format E.164, nomor yang ditetapkan untuk nomor ID pemanggil Outbound untuk antrian digunakan.

Important

- Nilai atribut apa pun yang Anda gunakan harus berupa nomor telepon yang diklaim untuk instance Anda. Jumlahnya harus dalam format E.164. Jika nomor yang digunakan dari atribut tidak dalam format E.164, panggilan dapat dihentikan oleh jaringan tujuan.
- Adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan nomor yang Anda gunakan diizinkan secara hukum. Angka-angka tertentu, seperti nomor +44870 di Inggris, tidak diizinkan secara hukum. Anda harus memastikan bahwa Anda tidak menggunakannya.

6. Tambahkan blok tambahan apa pun untuk menyelesaikan alur Anda, dan hubungkan cabang Sukses [Nomor telepon panggilan](#) blok ke blok berikutnya dalam alur.

Tidak ada cabang kesalahan untuk blok tersebut. Jika panggilan tidak berhasil dimulai, aliran berakhir dan agen ditempatkan dalam keadaan AfterContactWork(ACW).

CNAM

Sebagai bagian dari perubahan dalam jaringan Telepon Publik AS dan perpindahan ke mekanisme reputasi alternatif yang dijelaskan dalam [Optimalkan reputasi Anda untuk panggilan keluar](#), per 31 Maret 2023, Amazon Connect tidak lagi menetapkan konfigurasi CNAM.

Kami melakukan penelitian antara Januari dan Maret 2023, yang menunjukkan CNAM dilihat oleh kurang dari 7% pengguna. Hal ini disebabkan oleh perubahan dalam dukungan untuk penyedia seluler dan karena migrasi ke mekanisme reputasi berbasis aplikasi.

Semua konfigurasi CNAM yang ada yang disiapkan sebelum Maret 2023, masih ada. Kami akan terus fokus untuk mendukung mekanisme penggantian modern yang ditambahkan ke pasar kami, misalnya, [First Orion](#) dan [Neustar](#).

Cara menghindari label seperti “spam” dan “telemarketer”

Lihat langkah-langkah yang disarankan di [Optimalkan reputasi Anda untuk panggilan keluar](#).

Siapkan panggilan darurat AS di Amazon Connect

Secara default 911 diaktifkan untuk semua pengguna di Wilayah Amerika Utara berikut: US East (Virginia N.), US West (Oregon), dan GovCloud AWS (AS-Barat). Jika agen menelepon 911, panggilan tersebut dialihkan ke layanan darurat.

Apa itu Enhanced 911 (E911)? E911 memungkinkan informasi lokasi dikirim ke pengiriman 911 saat panggilan 911 dilakukan.

Ada dua langkah untuk mengatur E911:

- [Dapatkan dan simpan alamat fisik agen yang divalidasi](#)
- [Ambil alamat agen saat mereka menelepon 911](#)

Tempatkan panggilan 911 dari Lingkungan Pengujian Anda

Important

Memanggil 911 untuk situasi non-darurat membawa penalti \$100 per kejadian. Untuk membantu Anda menghindari hukuman, kami telah menyiapkan 933 sehingga Anda dapat

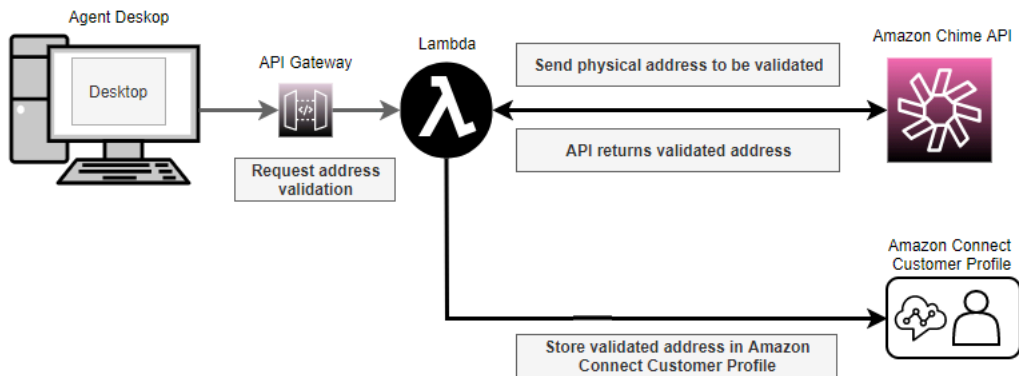
menguji kemampuan ini. Panggilan yang dilakukan dari Panel Kontrol Kontak Amazon Connect (CCP) ke 933 memiliki pesan pemutaran audio yang mengonfirmasi:

- Dari nomor panggilan itu berasal.
- Alamat fisik yang dikirim bersama dengan panggilan.

Untuk informasi lebih lanjut tentang menelepon 911, lihat [FAQ tentang program](#) nasional 911 ini.

Dapatkan dan simpan alamat fisik agen yang divalidasi

Langkah pertama dalam menyiapkan E911 untuk instans Amazon Connect Anda adalah mendapatkan dan menyimpan alamat fisik agen yang divalidasi. Ilustrasi berikut menunjukkan proses untuk menyimpan alamat.



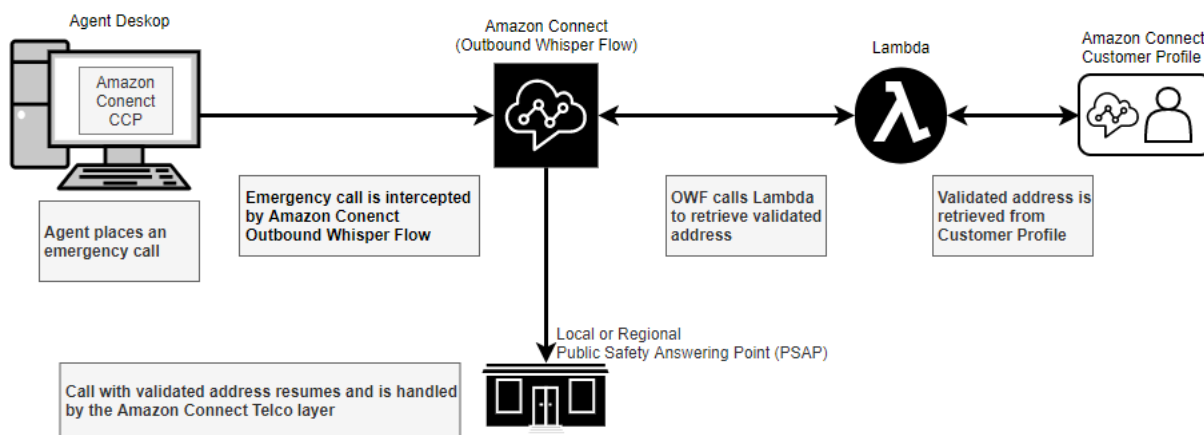
1. Karena agen mungkin bekerja dari lokasi yang berbeda (misalnya, gedung perkantoran, rumah, atau kedai kopi), sangat penting bahwa alamat yang paling baru divalidasi diteruskan bersama dengan panggilan keluar darurat.
 - a. Simpan alamat yang divalidasi saat pertama kali menyiapkan agen di Amazon Connect, berdasarkan lokasi agen yang biasa.
 - b. Minta agen untuk memperbarui alamat mereka di awal shift mereka untuk membantu memastikan bahwa panggilan keluar darurat memiliki alamat terbaru mereka.
 - c. Periksa alamat terhadap database alamat jalan yang valid (Master Street Address Guide).
2. [Gunakan Amazon Chime API Validatee911Address](#). API ini memvalidasi dan mengembalikan alamat fisik yang divalidasi.
3. Gunakan [CreateProfile](#) atau [UpdateProfile](#) API untuk menyimpan alamat yang divalidasi di Profil Pelanggan Amazon Connect.

Note

Kami merekomendasikan penggunaan `CreateProfile` ketika diperlukan untuk menambahkan alamat yang divalidasi pertama kali. Setelah itu, gunakan `UpdateProfile`.

Ambil alamat agen saat mereka menelepon 911

Untuk mengambil alamat agen yang divalidasi dari Amazon Connect, buat alur bisikan keluar yang memanggil fungsi Lambda. Kode fungsi Lambda untuk mengambil alamat dari profil pelanggan agen, seperti yang ditunjukkan pada ilustrasi berikut:



1. Buat AWS Lambda fungsi yang menggunakan [SearchProfiles](#) API untuk mengambil alamat fisik agen tertentu dari Profil Pelanggan.
2. [Buat alur bisikan keluar yang menyampaikan alamat fisik ini sebagai bagian dari dial keluar darurat.](#)
3. [Tambahkan tugas yang mengirimkan notifikasi saat panggilan E911 dilakukan.](#)

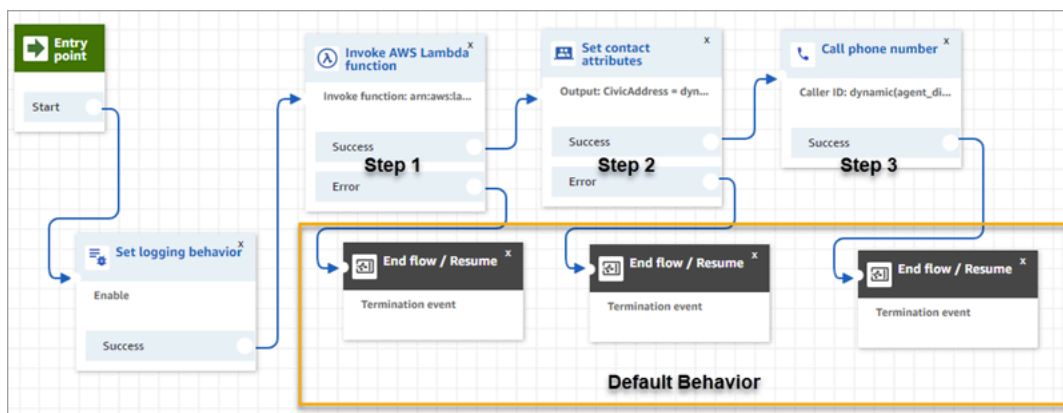
Buat alur bisikan keluar yang menyampaikan alamat fisik

Untuk panggilan suara keluar dalam Amazon Connect, [aliran bisikan keluar biasanya menentukan bisikan](#) yang akan diputar ke pelanggan. Namun, dalam hal ini Anda perlu mengonfigurasi [aliran bisikan keluar](#) untuk melakukan hal berikut:

1. Periksa string panggilan keluar dari agen.

2. Jika string sama dengan 911 (atau 933 di lingkungan pengujian), maka ambil lokasi/alamat fisik agen yang disimpan dari Profil Pelanggan dengan menggunakan fungsi Lambda untuk memanggil API. [SearchProfiles](#)
3. Lampirkan alamat fisik ke atribut kontak dan lanjutkan dengan panggilan keluar 911 (atau 933).

Ilustrasi berikut menunjukkan contoh aliran [bisikan keluar](#). Ini dikonfigurasi untuk memeriksa string panggilan keluar dari agen, dan mengambil alamat fisik yang disimpan untuk agen tersebut dengan menggunakan fungsi Lambda. Ini mencakup blok berikut secara berurutan: [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#), [Tetapkan atribut kontak](#), dan [Nomor telepon panggilan](#).



- Langkah 1: Panggil fungsi Lambda yang mengambil lokasi untuk agen (Parameter input = Nama Pengguna Agen). Gambar berikut menunjukkan cara mengkonfigurasi [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok sehingga nama pengguna agen diteruskan ke fungsi Lambda.

Invoke AWS Lambda function

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Learn more](#)

Function ARN

Select a function

arn:aws:lambda:us-east-1:123456789012:lambda:trier

Use attributes

Function input parameters

Use text

Use attribute

Destination key

agent_username

Type

Agent

Attribute

User name

- Langkah 2: Lampirkan lokasi yang diterima ke atribut kontak (lihat [Format alamat fisik untuk E911](#) format yang diperlukan).
- Langkah 3: Perbarui originasi panggilan ke nomor telepon agen dan lanjutkan dengan panggilan keluar.

Note

Nomor originasi adalah ID penelepon yang diteruskan bersama dengan panggilan keluar 911. Jika nomor telepon originasi mendukung panggilan masuk, responden darurat akan dapat menelepon kembali agen jika panggilan telepon awal terputus.

- Panggilan 911 khusus untuk Amerika Serikat. Akibatnya, nomor telepon originasi harus berupa nomor telepon AS yang valid.

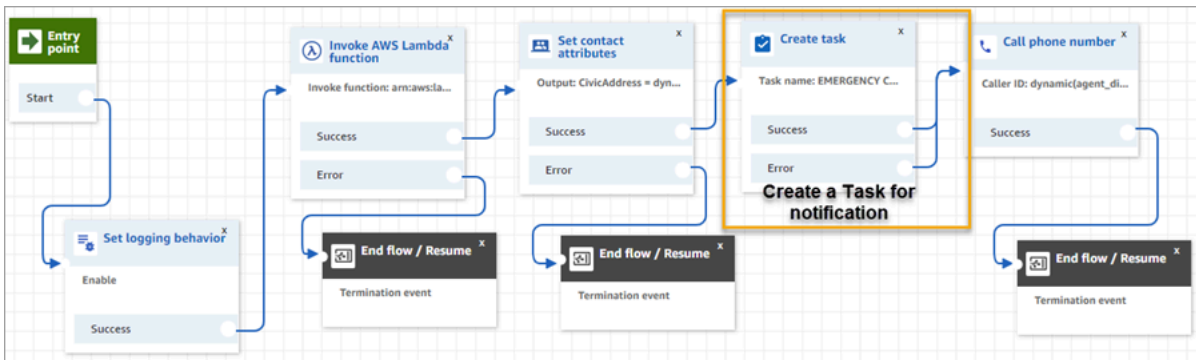
Misalnya, ketika agen melakukan panggilan keluar, jika nomor telepon AS yang tidak valid diteruskan ke jaringan operator, operator dapat menolak panggilan tersebut. Untuk menghindari situasi ini, jika agen menggunakan nomor yang tidak valid dari Amazon Connect, Amazon Connect default ke ID Penelepon yang ditetapkan ke antrian di profil perutean agen.

- Kemampuan tidak menempatkan aturan lain pada nomor ini. Misalnya, nomor originasi dapat nomor telepon meja depan keamanan.

Tambahkan tugas yang mengirimkan notifikasi saat panggilan E911 ditempatkan

Ketika seorang agen menelepon 911, penting untuk memberi tahu secara real time orang-orang yang tepat di organisasi Anda, seperti keamanan perusahaan atau administrator sumber daya manusia, bahwa seseorang dari pusat kontak telah melakukan panggilan E911. Untuk melakukan ini, buat tugas Amazon Connect di alur [bisikan keluar](#). Kemudian tambahkan logika notifikasi khusus ke tugas.

Gambar berikut menunjukkan contoh [Buat tugas](#) blok dalam aliran [bisikan keluar](#). Itu terletak setelah blok Atur atribut kontak dan sebelum blok nomor telepon Panggilan.



Gambar berikut menunjukkan halaman Properties untuk [Buat tugas](#) blok. Ini dikonfigurasi untuk memberi tahu keamanan perusahaan bahwa agen dari pusat kontak telah melakukan panggilan E911.

The screenshot shows the 'Create task' properties dialog box. It includes the following configuration options:

- Flow:** 'Set manually' is selected, with a dropdown menu showing '05252022-SuperEscalat... x'.
- Name:** 'Set manually' is selected, with the name field containing 'EMERGENCY CALL PLACED'.
- Set description:** This option is checked, and 'Set manually' is selected. The description field contains '\$Agent.UserName placed an emergency call.'
- Set references:** This option is unchecked.

Format alamat fisik untuk E911

Topik ini menjelaskan cara memformat alamat fisik sehingga dapat diteruskan ke Amazon Connect.

Panggilan keluar E911 memerlukan alamat fisik untuk diteruskan ke Amazon Connect sebagai string JSON dengan kunci dan nilai yang mewakili berbagai bidang di alamat. Misalnya, perhatikan alamat AS berikut:

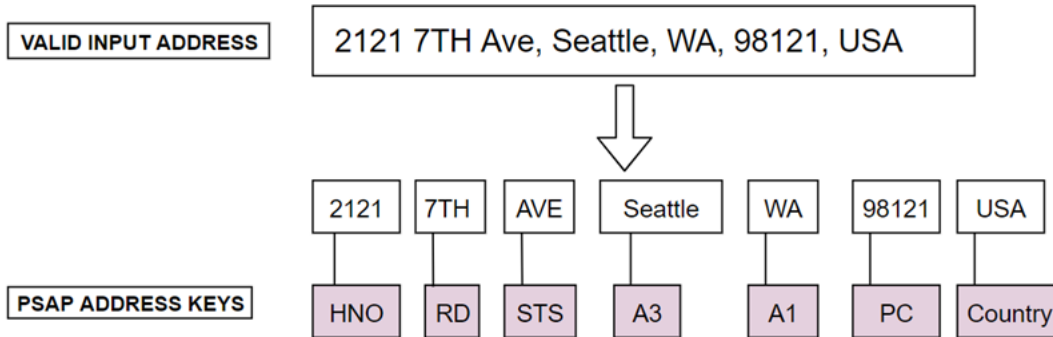
- 2121 7th Ave, Seattle, WA, 98121, Amerika Serikat

Alamat harus dilampirkan sebagai string JSON terhadap kunci `CivicAddress`, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut. Setiap bidang alamat dilampirkan ke kunci kode tertentu.

`CivicAddress`:

```
{"country": "USA", "RD": "7th", "A3": "Seattle", "PC": "98121", "HNO": "2121", "STS": "Ave" }
```

Ilustrasi berikut menunjukkan bagaimana contoh peta alamat masukan ke kunci alamat [PSAP](#):




Tabel berikut menunjukkan daftar lengkap kunci.

Nama atribut	Deskripsi	Contoh	Diperlukan	Batas karakter	Batas karakter yang disarankan
negeri	Negara ini diidentifikasi oleh kode ISO 3166 dua huruf.	AS	Diperlukan	2	
A1	Subdivisi nasional (negara bagian, wilayah, provinsi, prefektur)	NY	Diperlukan	2	
A3	Kota, kotapraja, shi (JP)	New York	Diperlukan	32	

Nama atribut	Deskripsi	Contoh	Diperlukan	Batas karakter	Batas karakter yang disarankan
PRD	Arah jalan utama	N, W	Diperlukan hanya jika berlaku untuk alamat	2	
POLONG	Akhiran jalan trailing	SW	Diperlukan hanya jika berlaku untuk alamat	2	
STS	Akhiran jalan	Jalan, Platz	Diperlukan hanya jika berlaku untuk alamat	5	
HNO	Nomor rumah (hanya bagian numerik)	2121	Diperlukan	10	
HNS	Sufiks nomor rumah	A, 1/2	Diperlukan hanya jika berlaku untuk alamat	4	
LOC	Informasi lokasi tambahan	Kamar 543	Opsional	60	20 atau kurang

Nama atribut	Deskripsi	Contoh	Diperlukan	Batas karakter	Batas karakter yang disarankan
NAM	Nama (tempat tinggal, bisnis atau penghuni kantor)	Contoh Corp	Opsional	32	
PC	Kode Pos	10027	Diperlukan	5	
RD	Jalan utama atau jalan	Broadway	Diperlukan	40	

 Note

Adalah tanggung jawab Anda untuk memvalidasi alamat terhadap repositori standar seperti Master Street Address Guide (MSAG).

Catatan pemrograman

Saat ini tidak mungkin untuk meneruskan struktur JSON sebagai `Attribute` ke Amazon Connect. Oleh karena itu, lokasi yang diambil oleh fungsi Lambda perlu dikonversi ke string JSON sebelum diteruskan ke Amazon Connect. Misalnya, menggunakan bahasa pemrograman Python, jika lokasi yang diambil disimpan dalam struktur JSON `json_agent_location` maka dapat diteruskan ke Amazon Connect (dari fungsi Lambda) sebagai berikut:

```
return { , 'CivicAddress': json.dumps(json_agent_location)
, 'agent_did_number': '+1555551212' }
```

Untuk alamat seperti contoh berikut:

- 2121 7th Ave, Seattle, WA, 98121, Amerika Serikat

Pasangan kunci-nilai:

```
CivicAddress: {"country": "USA", "RD": "7th", "A3": "Seattle", "PC": "98121", "HNO": "2121", "STS": "Ave", "A1": "WA"}
```

Dan string JSON yang sesuai yang sebenarnya diteruskan ke Amazon Connect:

```
CivicAddress: {"country": "USA", "RD": "7th", "A3": "Seattle", "PC": "98121", "HNO": "2121", "STS": "Ave", "A1": "WA"}
```

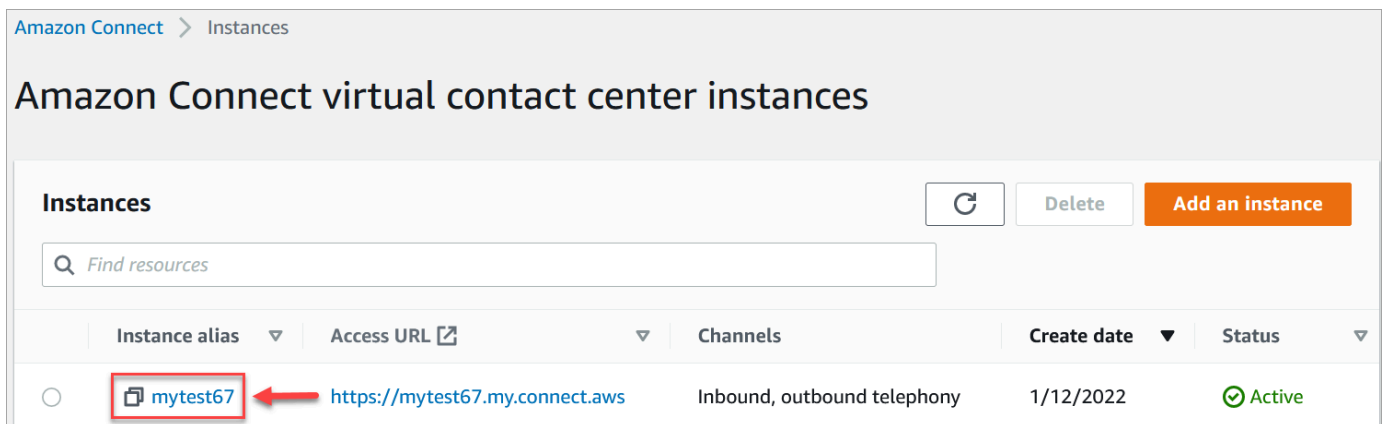
Note

Menggunakan `json.dumps` menambahkan karakter escape `\` ke setiap tanda kutip (`"`).

Aktifkan panggilan keluar

Sebelum agen Anda dapat melakukan panggilan keluar ke pelanggan, Anda perlu menyiapkan instans Amazon Connect untuk komunikasi keluar.

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Telephony.
4. Untuk mengaktifkan panggilan keluar dari pusat kontak Anda, pilih Lakukan panggilan keluar dengan Amazon Connect.
5. Untuk mengaktifkan kampanye keluar, pilih Aktifkan kampanye keluar.

6. Dengan mengaktifkan audio media awal, agen Anda dapat mendengar audio pra-koneksi seperti sinyal sibuk, failure-to-connect kesalahan, atau pesan informasi lainnya dari penyedia telepon, saat melakukan panggilan keluar. Pilih Aktifkan media awal.
7. Pilih Simpan.
8. Pastikan agen memiliki Contact Control Panel (CCP) - Buat izin panggilan keluar di profil keamanan mereka. Untuk petunjuk, lihat [Menetapkan profil keamanan untuk pengguna](#).

Note

Untuk daftar negara yang dapat Anda panggil secara default berdasarkan Wilayah instans Anda, lihat [Negara yang dapat Anda hubungi secara default](#).

Untuk daftar semua negara yang tersedia untuk panggilan keluar berdasarkan Wilayah instans Anda, lihat [harga Amazon Connect](#). Jika suatu negara tidak tersedia di menu tarik-turun Anda, buka tiket untuk menambahkannya ke daftar yang diizinkan.

Pembatasan panggilan keluar

Topik ini menjelaskan batasan yang ada untuk panggilan keluar. Amazon Connect

Daftar Isi

- [Penggunaan nomor bebas pulsa di luar negara asal](#)
- [Penggunaan nomor UIFN untuk panggilan keluar](#)
- [Pengalihan panggilan](#)
- [Pembatasan panggilan internasional](#)

Penggunaan nomor bebas pulsa di luar negara asal

Amazon Connect tidak mendukung penggunaan nomor bebas pulsa untuk panggilan internasional. Panggilan internasional dari nomor bebas pulsa dapat ditandai sebagai spam oleh penyedia hilir, menghasilkan skor reputasi negatif. Mereka juga dapat menghasilkan biaya tak terduga untuk penerima panggilan.

Penggunaan nomor UIFN untuk panggilan keluar

Nomor UIFN dirancang untuk digunakan hanya untuk panggilan masuk. Mereka tidak dapat digunakan untuk panggilan keluar. Jika Anda mencoba menggunakan UIFN untuk panggilan keluar, panggilan akan diblokir.

Pengalihan panggilan

Jika Anda menggunakan Amazon Connect untuk mengalihkan panggilan: Jika Anda menerima panggilan dengan Anonim (CLI yang ditahan), Anda harus menggunakan Amazon Connect nomor untuk transfer. Lihat [Mengatur ID penelepon keluar](#).

Pembatasan panggilan internasional

Amazon Connect memiliki beberapa batasan pada panggilan internasional. Ini didasarkan pada persyaratan di yurisdiksi khusus berikut.

Afrika Selatan

Nomor ponsel Afrika Selatan yang tersedia di bawah opsi DID dirancang untuk menjadi layanan khusus nasional dan tidak didukung untuk panggilan internasional.

Taiwan

DID Taiwan diatur untuk menjadi layanan khusus di dalam negeri dan tidak dapat dijangkau secara internasional.

Tiongkok

Maskapai penerbangan China semakin memblokir rute internasional ke China secara sepihak. Amazon Connect telah mengambil langkah-langkah untuk terus mendukung pelanggan kami yang sudah ada tetapi mengharuskan semua pelanggan mematuhi persyaratan tambahan untuk penggunaan berkelanjutan. Mulai 14 Oktober 2023 semua pelanggan yang disetujui untuk menelepon China diharuskan mengikuti ketentuan ini.

Kriteria kelayakan

- Kasus penggunaan yang tidak didukung
 - Panggilan singkat dan peringatan (kurang dari 15 detik).

- Volume panggilan yang tinggi, terutama bila dilakukan dalam waktu singkat, menggunakan ID penelepon keluar yang sama (lebih dari 5 panggilan per menit).
- Segala bentuk panggilan dingin.
- Setiap panggilan ke nomor telepon yang tidak valid. Semua nomor yang dipanggil harus divalidasi sebagai akurat.
- Panggilan berulang menggunakan nomor FROM /TO yang sama.
- Upaya untuk menelepon China DARI nomor apa pun yang belum disetujui sebelumnya.
- Kasus penggunaan yang didukung
 - Panggilan langsung ke entitas bisnis yang dikenal. Misalnya, menelepon hotel atau fungsi dukungan TI.
 - Memanggil pengguna yang mencoba terlibat dengan bisnis Anda. Misalnya, skema penempatan universitas atau pembelian produk.

Data yang diperlukan untuk penyiapan

Untuk meminta kemampuan memanggil nomor telepon China (+86), lakukan langkah-langkah berikut:

- Anda harus memberikan daftar nomor telepon yang tepat yang akan Anda gunakan untuk menelepon China.
- Nomor tersebut harus berupa DID yang disediakan oleh Amazon Connect. Tidak ada nomor lain yang dapat diterima.
- Nomor tersebut tidak dapat berupa DID yang disediakan oleh Hong Kong, Makau, Taiwan, China, atau Singapura.

Note

Daftar di atas dapat berubah sewaktu-waktu.

- Nomor apa pun yang digunakan untuk memanggil nomor telepon China harus dapat menelepon kembali. Anda juga harus menerapkan pesan panggilan balik yang dengan jelas menyatakan nama perusahaan yang terkait dengan nomor telepon.
- Anda harus memberikan penjelasan rinci tentang kasus penggunaan Anda, dan mengonfirmasi bahwa Anda memenuhi [kriteria kelayakan](#) yang dijelaskan dalam topik ini.

Konsekuensi karena melanggar kriteria panggilan untuk China

Amazon Connect memiliki kebijakan nol toleransi untuk menelepon ke China. Amazon akan menanggukkan penggunaan Anda Amazon Connect jika Anda menggunakan layanan untuk salah satu kasus penggunaan terbatas yang diidentifikasi dalam topik ini. Sangat penting bahwa administrator Amazon Connect layanan Anda fokus untuk memastikan anggota organisasi Anda menyadari pembatasan ini, karena ketidaktahuan aturan bukanlah alasan yang dapat diterima untuk pelanggaran.

Jaminan layanan

Jika terjadi insiden lebih lanjut di mana operator China memblokir rute internasional utama tanpa peringatan sebelumnya dan berdampak pada kemampuan untuk menelepon China, pengecualian dalam [Perjanjian Tingkat Amazon Connect Layanan](#) akan berlaku.

Optimalkan reputasi Anda untuk panggilan keluar

Dalam industri pusat kontak, salah satu tugas yang paling sulit adalah memahami mengapa pelanggan tidak menjawab panggilan saat Anda melakukan panggilan. Apakah pelanggan sengaja tidak menjawab, atau apakah mereka sibuk dengan panggilan kerja atau menjawab pintu? Untuk pusat kontak tidak mungkin untuk mengetahui tetapi ada hal-hal yang dapat Anda lakukan tentang hal itu.

Topik ini memberikan langkah-langkah yang disarankan yang dapat Anda ambil untuk meningkatkan tingkat jawaban panggilan Anda untuk panggilan keluar.

Langkah 1: Ketahui metode kontak pilihan pelanggan Anda

Salah satu kesalahan terbesar yang dilakukan pusat kontak adalah tidak mengetahui apakah pelanggan ingin dihubungi melalui panggilan telepon. Ketika pelanggan terlibat dengan Anda, apakah Anda memeriksa apakah mereka ingin dihubungi melalui telepon, email, atau teks?

Bisnis dengan keterlibatan multi-saluran rata-rata mengungguli 70% dibandingkan dengan bisnis tanpa keterlibatan multi-saluran.

Langkah 2: Beri merek panggilan Anda

Dengan menggunakan solusi branding panggilan, Anda dapat memberikan tampilan panggilan yang disempurnakan yang mencakup nama bisnis, logo, alasan panggilan, dan layanan Anda. Branding panggilan Anda meningkatkan tingkat jawaban panggilan sebesar 30%.

Amazon Connect bermitra dengan penyedia solusi seperti First Orion dan Neustar untuk menawarkan layanan panggilan bermerek. Untuk mendiskusikan layanan secara langsung dengan mitra kami, kunjungi Amazon Connect situs web khusus mereka:

- [Orion pertama](#).
- [Neustar](#).

Langkah 3: Pilih ID penelepon yang berarti sesuatu bagi pelanggan Anda

Tidak semua pusat kontak sama. Apa yang berhasil untuk beberapa orang mungkin tidak bekerja untuk orang lain. Tetapi ada korelasi dalam bagaimana kampanye keluar yang sukses didasarkan pada ID penelepon Anda. Berikut adalah beberapa saran untuk mencoba membuat ID penelepon yang berarti:

- Lokalisasi area. Gunakan ID penelepon di area yang sama dengan prospek.
- Lokalisasi kota. Gunakan ID penelepon di kota yang sama dengan prospek.
- Nomor bebas pulsa emas yang dapat dikenali seperti 0800 123 0000.
- Nomor ponsel. Jika negara mengizinkan hal ini, dimungkinkan untuk menggunakan nomor ponsel virtual untuk melakukan panggilan keluar dari pusat kontak. Untuk daftar negara tempat Amazon Connect mendukung nomor ponsel, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#).

Langkah 4: Pastikan kampanye Anda memanggil nomor yang valid

Banyak bisnis tidak memiliki proses untuk memastikan bahwa detail pelanggan mutakhir. Dengan orang-orang yang lebih mobile dari sebelumnya, penting bagi bisnis untuk terus memperbarui informasi kontak. Jika pelanggan tidak menjawab panggilan Anda, sebaiknya gunakan Amazon Pinpoint [untuk memvalidasi](#) nomor telepon Anda. Mungkin pelanggan tidak lagi di nomor telepon yang Anda hubungi.

Langkah 5: Lakukan panggilan keluar pada waktu optimal

Strategi lain untuk kampanye panggilan keluar adalah memastikan bahwa panggilan ditempatkan pada waktu terbaik. Sangat penting untuk tidak pernah melecehkan pelanggan atau prospek Anda — tidak ada yang ingin dihubungi beberapa kali oleh perusahaan yang sama. Secara umum, tidak pernah merupakan ide yang baik untuk menelepon sebelum pukul 10:00 pagi atau setelah pukul 17:00 karena orang-orang paling sibuk atau membutuhkan waktu tenang mereka. Pelanggan harus

dipanggil ketika itu baik untuk mereka, tergantung pada profil mereka. Ini mungkin berarti bahwa satu pelanggan harus dipanggil sekitar tengah hari, sementara yang lain lebih mudah diakses di sore hari.

Selain itu, ada peraturan seperti TCPA (di AS) dan OFCOM (di Inggris) yang memberikan panduan kapan tidak menelepon pelanggan akhir. Kami sangat menyarankan agar Anda mematuhi peraturan tersebut.

Langkah 6: Pantau reputasi ID penelepon Anda

Kami merekomendasikan untuk memantau reputasi ID penelepon Anda melalui layanan seperti [Free Caller Registry](#).

Bahkan dengan kampanye panggilan keluar yang paling sah, jika Anda melakukan cukup banyak panggilan, akan ada orang yang akan menandai ID penelepon Anda sebagai spam. Ini dapat bermanifestasi dalam dua cara:

1. Pemblokiran otomatis. Daftar blok diimplementasikan atas vendor-by-vendor dasar. Misalnya, ketika ambang batas laporan tertentu tercapai dengan penyedia aplikasi seperti [Hiya.com](#) di perangkat Samsung, hingga 20% dari prospek Anda akan langsung tidak terjangkau.
2. Keluhan. Ada banyak situs web di mana orang mengeluh tentang panggilan dari ID penelepon tertentu. Sejumlah prospek Anda akan mencari ID penelepon Anda secara online saat Anda menelepon mereka. Jika memiliki reputasi buruk, mereka akan cenderung tidak menjawab.

Cara tercepat untuk memulihkan dari ID penelepon yang ditandai adalah beralih ke nomor telepon baru. Lihat langkah selanjutnya.

Langkah 7: Gunakan beberapa angka sebagai CallerID

Saat ini, pusat kontak keluar biasanya merangkul cara panggilan yang cerdas dan lebih efisien.

Misalnya, salah satu metode adalah dengan menggunakan beberapa nomor telepon saat melakukan panggilan keluar. Pelanggan lebih mungkin untuk menjawab panggilan jika mereka merasa bahwa mereka tidak dipanggil berulang kali dengan nomor yang sama. Bahkan, menggunakan nomor telepon yang sama berulang kali adalah cara pasti untuk mengganggu pelanggan dan prospek yang mungkin merasa mereka dihubungi terlalu sering.

Langkah 8: Terlibat dengan Vendor Aplikasi

Salah satu masalah yang paling sulit dengan industri seperti saat ini adalah bahwa sejumlah besar vendor menyediakan layanan dalam aplikasi untuk memblokir panggilan. Jika salah satu layanan

dalam aplikasi ini menandai nomor Anda sebagai spam maka Anda harus membayar biaya premi untuk menghapus nomor Anda dari daftar spam mereka.

Beberapa vendor pihak ketiga bergabung dalam kemitraan untuk meningkatkan tingkat jawaban panggilan.

Langkah 9: Tambahkan pesan ke strategi penjangkauan Anda untuk memberi tahu pelanggan siapa Anda

Tidak dapat dihindari bahwa Anda akan berakhir dengan daftar panggilan yang tidak terjawab yang tidak dapat Anda sambungkan. Ada berbagai cara kreatif untuk menggunakan SMS dengan prospek. Berikut adalah beberapa ide untuk meningkatkan tingkat jawaban dengan prospek Anda.

1. Kirim SMS sebelum menelepon, beri tahu mereka siapa Anda dan kapan Anda akan menelepon, secara opsional memungkinkan mereka untuk menjadwalkan ulang ke waktu yang lebih nyaman.
2. Jika prospek tidak menjawab, kirim SMS untuk memungkinkan mereka menjadwalkan ulang panggilan atau meminta panggilan balik.
3. Terlibat kembali dengan prospek dengan penawaran promosi atau diskon yang sesuai dengan prospek Anda.

Langkah 10: Validasi strategi panggilan keluar Anda

Dengan membuat keputusan berbasis data dan terus mengulangi, Anda akan memiliki kesempatan terbaik untuk memberikan nilai bisnis yang nyata. Anda harus memperlakukan setiap perubahan yang Anda buat pada strategi panggilan keluar Anda sebagai eksperimen, dan memastikan Anda memiliki kemampuan untuk mengukur dan membandingkan efektivitas perubahan yang Anda buat.

Salah satu hal terbaik dengan Amazon Connect adalah layanan ini tersedia untuk bereksperimen. Anda dapat menetapkan garis dasar dan kemudian membandingkan perubahan apa pun untuk membantu Anda menilai bagaimana Anda bisa berhasil.

Siapkan kampanye keluar Amazon Connect

Topik ini menjelaskan cara menyiapkan kampanye keluar Amazon Connect, fitur Amazon Connect dan sebelumnya dikenal sebagai komunikasi keluar volume tinggi.

⚠ Important

Nomor telepon yang dapat dihubungi oleh kampanye keluar didasarkan pada Wilayah AWS tempat instans Amazon Connect Anda dibuat. Untuk daftar Wilayah AWS dan negara, lihat topik [Kampanye keluar](#) Ketersediaan layanan Amazon Connect menurut Wilayah.

Sebelum Anda memulai

Anda memerlukan beberapa hal untuk menggunakan kampanye keluar:

- Pastikan instans Amazon Connect Anda [diaktifkan untuk panggilan keluar](#).
- Buat antrean kampanye keluar khusus untuk menangani kontak apa pun yang akan diarahkan ke agen sebagai hasil dari kampanye.
- Tetapkan antrian ke profil perutean agen.
- Buat dan publikasikan alur yang menyertakan [Periksa kemajuan panggilan](#) blok. Blok ini memungkinkan Anda untuk bercabang berdasarkan apakah seseorang atau mesin menjawab panggilan, misalnya.

Buat AWS KMS kunci

Saat mengaktifkan kampanye keluar, Anda dapat menyediakannya sendiri [AWS KMS key](#). Anda membuat dan mengelola kunci ini, dan AWS KMS dikenakan biaya. Anda juga dapat menggunakan Kunci milik AWS.

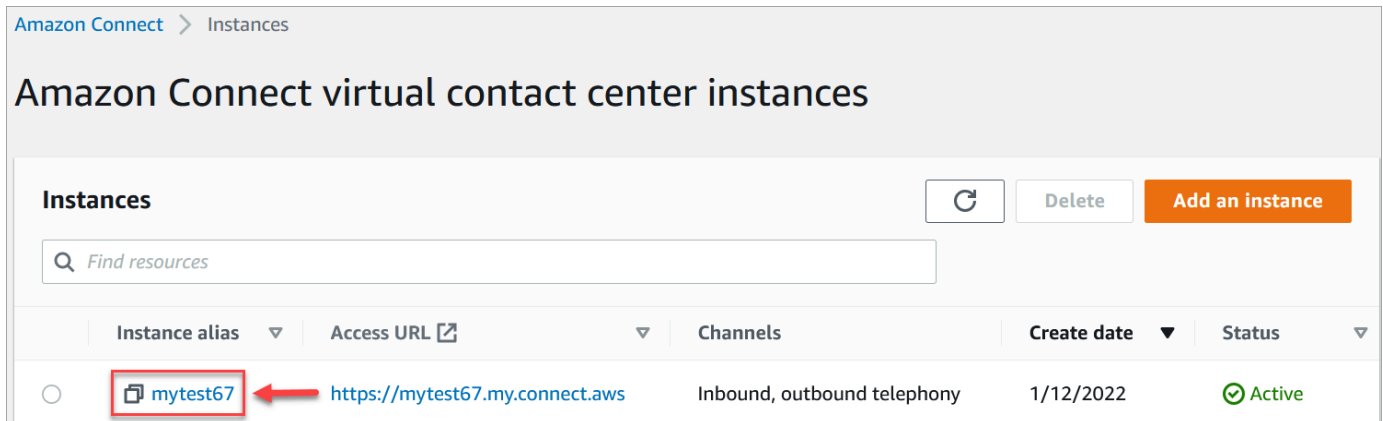
Saat menggunakan API untuk mengaktifkan atau menonaktifkan kampanye keluar, pastikan pengguna API adalah administrator atau memiliki izin berikut: `kms:DescribeKey`, `kms>CreateGrant`, dan `kms:RetireGrant` untuk kunci.

ℹ Note

Untuk mengganti kunci KMS yang terkait dengan kampanye keluar, pertama-tama Anda harus menonaktifkan kampanye keluar, lalu mengaktifkannya kembali menggunakan yang berbeda. AWS KMS key

Konfigurasi kampanye keluar

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Telephony.
4. Untuk mengaktifkan kampanye keluar, pilih Aktifkan kampanye keluar. Jika Anda tidak melihat opsi ini, periksa apakah [kampanye keluar tersedia di AWS Wilayah Anda](#).
5. Di bawah Pengaturan enkripsi, masukkan milik Anda sendiri AWS KMS key atau pilih Buat AWS KMS key.

Jika Anda memilih Buat AWS KMS key:

- Tab baru di browser Anda terbuka untuk konsol Key Management Service (KMS). Pada halaman tombol Configure, pilih Symmetric, lalu pilih Next, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Configure key

Key type [Help me choose](#)

Symmetric
A single encryption key that is used for both encrypt and decrypt operations

Asymmetric
A public and private key pair that can be used for encrypt/decrypt or sign/verify operations

► **Advanced options**

Cancel **Next**

- Pada halaman Tambahkan label, tambahkan nama dan deskripsi untuk kunci, lalu pilih Berikutnya.
- Pada halaman Tentukan izin administratif kunci, pilih Berikutnya.
- Pada halaman Tentukan izin penggunaan kunci, pilih Berikutnya.
- Pada halaman kebijakan kunci Tinjau dan edit, pilih Selesai.

Dalam contoh berikut, nama kunci dimulai dengan bcb6fdd:

KMS > Customer managed keys

Customer managed keys (1)

Filter keys by properties or tags

<input type="checkbox"/>	Aliases	Key ID	Status	Key type	Key spec	Key usage
<input type="checkbox"/>	AmazonQinConnect	9059f488-...	Enabled	Symmetric	SYMMETRIC_DEFAULT	Encrypt and decrypt

- Kembali ke tab di browser Anda untuk konsol Amazon Connect, halaman Telephony. Klik atau ketuk tombol yang Anda buat agar muncul di daftar dropdown. AWS KMS key Pilih kunci yang Anda buat.
6. Pilih Simpan.
 7. Dibutuhkan beberapa menit agar kampanye keluar diaktifkan. Jika berhasil diaktifkan, Anda dapat membuat kampanye keluar di Amazon Connect untuk panggilan suara. Jika tidak diaktifkan, verifikasi bahwa Anda memiliki [izin IAM](#) yang diperlukan.

Buat kampanye keluar

Pusat kontak mengirimkan kampanye keluar ke pelanggan karena berbagai alasan, seperti pengingat janji temu, telemarketing, perpanjangan langganan, dan penagihan utang. Dengan menggunakan Amazon Pinpoint Journeys dan Amazon Connect, Anda dapat membuat kampanye keluar untuk suara, SMS, dan email.

Ada dua cara Anda dapat membuat kampanye keluar:

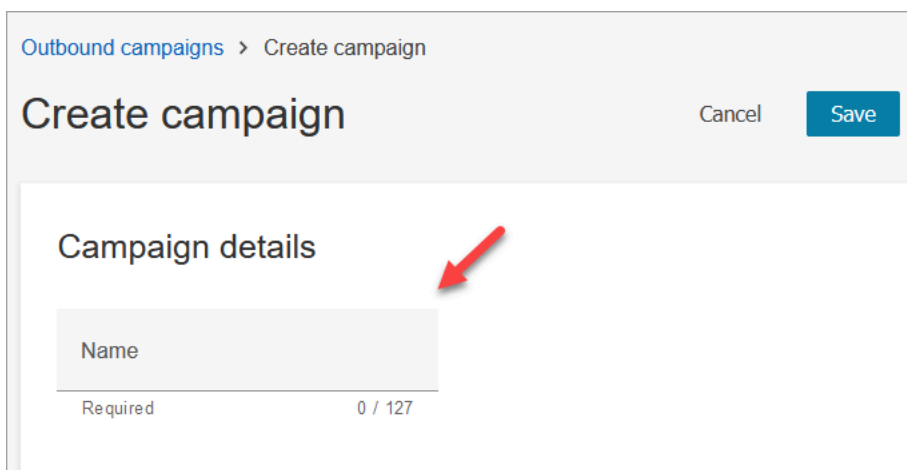
- Gunakan konsol Amazon Connect dan Amazon Pinpoint. Topik ini memberikan instruksi.
- Gunakan Amazon Connect Outbound Campaigns API. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Praktik terbaik PutDialRequestBatch untuk menggunakan panggilan kampanye keluar](#) di Referensi API Amazon Connect Outbound Campaigns.

Note

- Anda tidak dapat memperbarui nama antrian keluar dengan menggunakan API.
- Saat membuat kampanye menggunakan API: Agar pengguna dapat melihat atau mengedit kampanye di kemudian hari dengan menggunakan antarmuka pengguna Amazon Connect, Anda harus menambahkan ID instans sebagai tag.

Cara membuat kampanye keluar

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Di menu navigasi sebelah kiri, pilih Kampanye keluar, lalu pilih Buat kampanye.
3. Di bagian Detail kampanye, tentukan nama, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Outbound campaigns > Create campaign

Create campaign

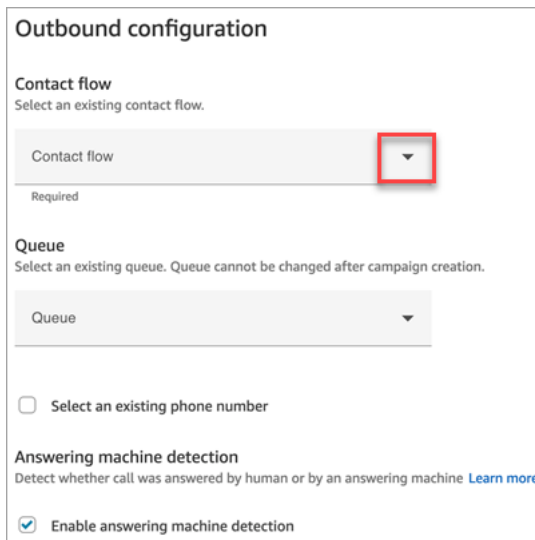
Cancel Save

Campaign details

Name

Required 0 / 127

- Di bagian Konfigurasi keluar, pilih alur yang dipublikasikan yang Anda buat untuk kampanye keluar (alur yang menyertakan [Periksa kemajuan panggilan](#) blok), seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Outbound configuration

Contact flow
Select an existing contact flow.

Contact flow ▼

Required

Queue
Select an existing queue. Queue cannot be changed after campaign creation.

Queue ▼

Select an existing phone number

Answering machine detection
Detect whether call was answered by human or by an answering machine. [Learn more](#)

Enable answering machine detection

- Jika Anda berencana menggunakan tipe dialer Prediktif atau Progresif, tentukan antrian yang akan dikaitkan dengan kampanye ini. Antrian diperlukan hanya untuk tipe dialer Prediktif dan Progresif.
- Deteksi mesin penjawab diaktifkan secara default. Jika diinginkan, Anda dapat memilih untuk menonaktifkannya.

Note

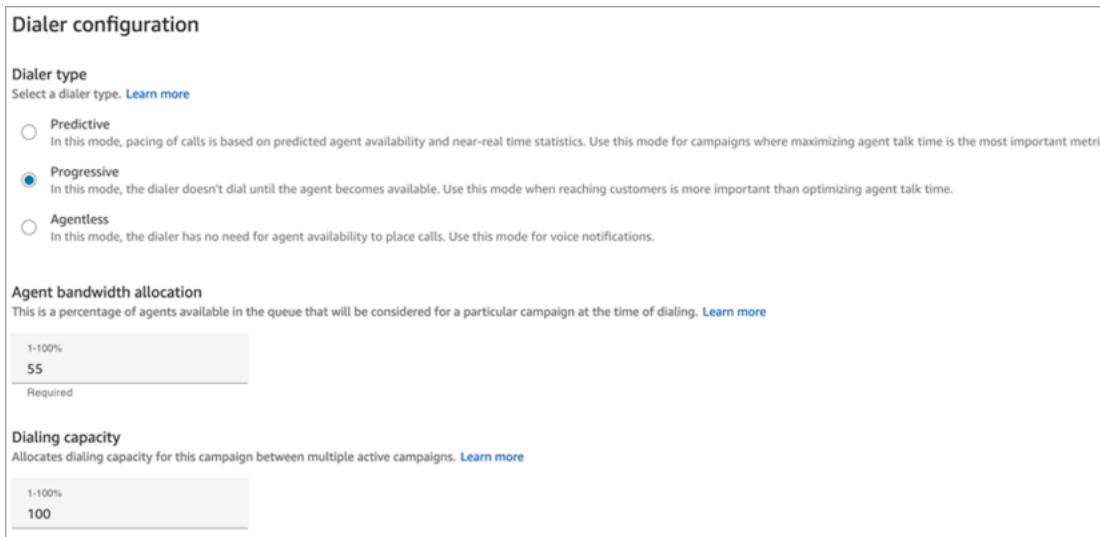
Untuk mengurangi latensi koneksi panggilan antara pelanggan Anda dan agen yang tersedia, kami sarankan untuk menonaktifkan penggunaan deteksi mesin penjawab. Jika Anda menonaktifkan deteksi mesin penjawab, dan jika aliran Anda menyertakan [Periksa kemajuan panggilan](#) blok, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan. Jika deteksi mesin penjawab diaktifkan maka metrik ini menghitung jumlah panggilan yang dijawab oleh manusia. Jika deteksi mesin penjawab dinonaktifkan maka metrik ini akan mencakup kedua panggilan yang dijawab oleh manusia dan panggilan yang dijawab oleh mesin. Ini secara teknis kurang akurat mengingat bahwa kita tidak dapat lagi membedakan apakah manusia atau mesin menjawab panggilan tersebut. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Metrik Keterlibatan Tingkat Aktivitas](#) di dokumentasi Amazon Pinpoint.

- Pilih nomor telepon yang akan ditampilkan sebagai ID penelepon saat melakukan panggilan keluar. Nomor telepon keluar ditentukan untuk antrian.

Important

- Anda harus menggunakan nomor telepon yang telah di-porting ke instans Amazon Connect, atau diklaim dari Amazon Connect.
- Peraturan telekomunikasi di negara-negara tertentu mendikte penggunaan nomor telepon dari operator tertentu untuk panggilan keluar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Cakupan Negara Amazon Connect Telecoms](#) untuk mempelajari lebih lanjut.

8. Di bagian Jenis dialer, pilih jenis dialer.



Dialer configuration

Dialer type
Select a dialer type. [Learn more](#)

Predictive
In this mode, pacing of calls is based on predicted agent availability and near-real time statistics. Use this mode for campaigns where maximizing agent talk time is the most important metric.

Progressive
In this mode, the dialer doesn't dial until the agent becomes available. Use this mode when reaching customers is more important than optimizing agent talk time.

Agentless
In this mode, the dialer has no need for agent availability to place calls. Use this mode for voice notifications.

Agent bandwidth allocation
This is a percentage of agents available in the queue that will be considered for a particular campaign at the time of dialing. [Learn more](#)

1-100%
55
Required

Dialing capacity
Allocates dialing capacity for this campaign between multiple active campaigns. [Learn more](#)

1-100%
100

9. Jika Anda menggunakan tipe dialer Prediktif atau Progresif, pilih alokasi bandwidth Agen. Pengaturan ini hanya berlaku untuk tipe dialer Prediktif dan Progresif. Itu tidak berlaku untuk mode Agentless.
10. Pilih kapasitas Panggilan.
11. Buka konsol Amazon Pinpoint (<https://console.aws.amazon.com/pinpoint/>) dan [Buat perjalanan](#), menggunakan nama kampanye yang Anda buat di Amazon Connect.
12. Kaitkan kampanye ini dengan perjalanan pelanggan di Amazon Pinpoint untuk mulai melakukan panggilan keluar volume tinggi.

Status kampanye

Setelah kampanye berjalan, Anda dapat menunda atau menghentikannya. Anda juga dapat menghapus kampanye kapan saja.

Berikut ini adalah deskripsi dari setiap negara kampanye:

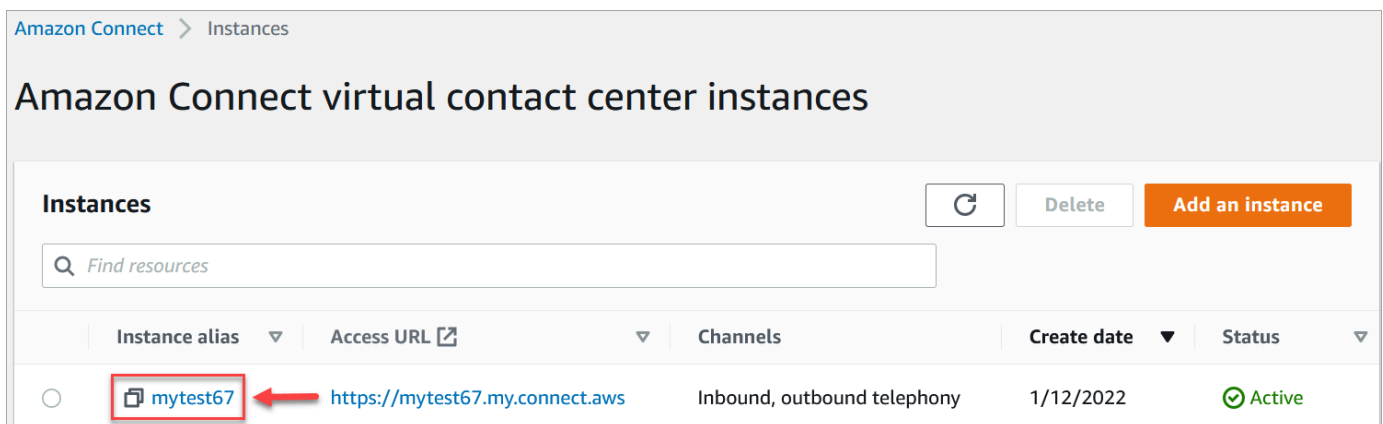
- Dibuat - Kampanye dibuat.
- Berlari — Kampanye sebagai berjalan.
- Dijeda — Kampanye dijeda sampai dilanjutkan.
- Berhenti — Kampanye dihentikan. Anda tidak dapat melanjutkan kampanye yang dihentikan.
- Gagal - Status kesalahan menyebabkan kampanye gagal.

Nonaktifkan kampanye keluar

Important

Anda harus menghapus semua kampanye yang ada sebelum dapat menonaktifkan kampanye keluar.

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Telephony.
4. Untuk menonaktifkan kampanye keluar, kosongkan kotak centang Aktifkan kampanye keluar.
5. Pilih Simpan.

Anda tidak dapat lagi membuat kampanye keluar.

Izin profil keamanan untuk komunikasi keluar

Untuk mengaktifkan agen melakukan panggilan keluar, tetapkan izin Buat panggilan keluar ke profil keamanan agen seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Contact Control Panel (CCP) ⓘ	
Type	Access
Access Contact Control Panel	<input type="checkbox"/>
Make outbound calls	<input type="checkbox"/>

Untuk mengaktifkan manajer pusat panggilan membuat kampanye keluar, tetapkan izin kampanye keluar ke profil keamanannya.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Secara default, profil keamanan Admin sudah memiliki izin untuk melakukan semua aktivitas.

Praktik terbaik untuk kampanye keluar

Topik di bagian ini menjelaskan praktik terbaik untuk kampanye panggilan keluar. Praktik ini dapat meningkatkan produktivitas agen, membantu Anda mematuhi peraturan, dan membantu melindungi integritas nomor telepon Anda.

ⓘ Note

Kampanye keluar Amazon Connect bekerja sama dengan perjalanan Amazon Pinpoint. Perjalanan memiliki praktik terbaiknya sendiri. Topik di bagian ini menjelaskan beberapa praktik tersebut, tetapi untuk informasi selengkapnya, lihat [Tips dan praktik terbaik untuk perjalanan](#), di Panduan Pengguna Amazon Pinpoint.

Daftar Isi

- [Pilih kampanye yang tepat](#)
- [Praktik terbaik staf agen](#)

- [Praktik terbaik latensi koneksi](#)
- [Praktik terbaik untuk mendeteksi mesin penjawab](#)
- [Praktik terbaik perjalanan](#)
- [Jadwalkan praktik terbaik](#)
- [Praktik terbaik untuk pengaturan aktivitas](#)
- [Jangan Panggil praktik terbaik](#)
- [Praktik terbaik untuk mengelola panggilan ulang](#)

Pilih kampanye yang tepat

Amazon Connect menyediakan beberapa jenis kampanye panggilan. Bagian berikut menjelaskan setiap jenis sehingga Anda dapat menerapkan kampanye yang paling sesuai dengan kebutuhan Anda.

Daftar Isi

- [Kampanye prediktif](#)
- [Kampanye progresif](#)
- [Kampanye tanpa agen](#)

Kampanye prediktif

Ketika produktivitas agen, biaya per panggilan, atau efisiensi pusat kontak adalah metrik penting, gunakan dialer prediktif. Dialer prediktif mengantisipasi bahwa banyak panggilan tidak akan dijawab. Mereka menyeimbangkannya dengan menekan nomor telepon sebanyak mungkin dalam daftar selama shift agen dengan membuat prediksi tentang ketersediaan agen.

Algoritma prediktif memanggil ke depan berdasarkan metrik kinerja tertentu. Ini berarti bahwa panggilan dapat dihubungkan sebelum agen tersedia, dan pelanggan terhubung ke agen berikutnya yang tersedia. Algoritma prediktif secara konstan menganalisis, mengevaluasi, dan membuat prediksi ketersediaan agen secara real-time sehingga produktivitas dan efisiensi agen dapat meningkat.

Kampanye progresif

Saat Anda perlu mengurangi kecepatan jawaban, gunakan dialer progresif. Dialer progresif memanggil nomor telepon berikutnya dalam daftar setelah agen menyelesaikan panggilan

sebelumnya. Dialer hanya membuat panggilan keluar sebanyak mungkin karena ada agen yang tersedia.

Anda dapat menggunakan deteksi mesin penjawab terintegrasi untuk membantu mengidentifikasi pengambilan pelanggan langsung atau pesan suara, dan menyesuaikan strategi kontak Anda. Misalnya, jika seseorang menjawab panggilan, Anda dapat menyajikan opsi untuk mereka pilih. Jika panggilan masuk ke voicemail, Anda dapat meninggalkan pesan.

Anda juga dapat mengelola mondar-mandir dengan menentukan kapasitas panggilan untuk setiap kampanye. Misalnya, Anda dapat mengirim lebih banyak notifikasi suara lebih cepat dengan menyetel kapasitas panggilan yang lebih tinggi untuk kampanye tanpa agen tertentu dibandingkan dengan kampanye dialer lainnya.

Kampanye tanpa agen

Anda menggunakan kampanye tanpa agen untuk mengirim notifikasi suara yang dipersonalisasi dengan volume tinggi, pengingat janji temu, atau untuk mengaktifkan layanan mandiri menggunakan Respons Suara Interaktif (IVR) tanpa memerlukan agen.

Praktik terbaik staf agen

Ketika penerima panggilan menjawab panggilan dan mendengar keheningan sebagai balasannya, mereka sering menutup telepon. Untuk kampanye prediktif, gunakan praktik terbaik berikut untuk membantu mengurangi keheningan tersebut:

- Pastikan Anda memiliki cukup agen yang masuk ke antrian panggilan Anda. Untuk informasi lebih lanjut tentang kepegawaian, lihat [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#)
- Pertimbangkan untuk menggunakan layanan pembelajaran mesin Amazon Connect.
 - [Peramalan](#). Menganalisis dan memprediksi volume kontak berdasarkan data historis. Seperti apa permintaan future — volume kontak dan waktu penanganan —? Peramalan Amazon Connect memberikan perkiraan akurat dan dibuat secara otomatis yang diperbarui secara otomatis setiap hari.
 - [Perencanaan kapasitas](#). Prediksikan berapa banyak agen yang dibutuhkan pusat kontak Anda. Optimalkan rencana berdasarkan skenario, sasaran tingkat layanan, dan metrik, seperti penyusutan.
 - [Penjadwalan](#). Hasilkan jadwal agen untuk day-to-day beban kerja yang fleksibel, dan memenuhi persyaratan bisnis dan kepatuhan. Tawarkan agen jadwal yang fleksibel dan keseimbangan kehidupan kerja. Berapa banyak agen yang dibutuhkan dalam setiap shift? Agen mana yang bekerja di slot mana?

[Jadwalkan kepatuhan](#). Memungkinkan pengawas pusat kontak untuk memantau kepatuhan jadwal dan meningkatkan produktivitas agen. Metrik kepatuhan jadwal tersedia setelah jadwal agen dipublikasikan.

Praktik terbaik latensi koneksi

Kampanye panggilan keluar yang berhasil menghindari panggilan diam, periode hening setelah seseorang menjawab panggilan dan sebelum agen datang ke telepon. Persyaratan hukum untuk membatasi jumlah panggilan diam atau terbengkalai dan memberi tahu pihak yang dipanggil juga dapat berlaku. Anda dapat mengonfigurasi Amazon Connect dengan berbagai cara untuk mengurangi penundaan koneksi panggilan.

Topik

- [Pinpoint atribut segmen](#)
- [Panggilan staf agen keluar](#)
- [Panggilan tanpa agen keluar](#)
- [Praktik terbaik aliran bisikan dan antrian](#)
- [Praktik terbaik administrasi pengguna](#)
- [Praktik terbaik workstation dan jaringan](#)
- [Menguji praktik terbaik](#)

Pinpoint atribut segmen

Saat membuat file segmen Amazon Pinpoint, tambahkan data (atribut) yang diperlukan untuk logika perutean, salam khusus, atau pop layar agen. Jangan gunakan fungsi Lambda dalam alur untuk mengekstrak informasi tambahan, seperti `EffectiveDate`, `Attributes.CampaignIdentifier`, atau `User.UserId` sebelum menghubungkan ke agen.

H	I	J
<code>EffectiveDate</code>	<code>Attributes.CampaignIdentifier</code>	<code>User.UserId</code>
2021-06-29T09:31:49.764Z	PlatinumCreditCards	example-user-id-62
2021-06-29T09:31:49.764Z	PlatinumCreditCards	example-user-id-63

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Atribut yang didukung](#) di Panduan Pengguna Amazon Pinpoint.

Panggilan staf agen keluar

Saat menggunakan blok [Periksa kemajuan panggilan](#) aliran:

- Call Answered branch - Hapus semua blok aliran antara [Transfer ke antrian](#) blok [Periksa kemajuan panggilan](#) dan blok. Ini meminimalkan penundaan antara pihak yang dipanggil menyapa, dan waktu jawaban agen.
- Cabang Tidak Terdeteksi - Cabang ini harus diperlakukan dengan cara yang sama seperti Panggilan Dijawab dengan perutean ke [Transfer ke antrian](#) blok. Cabang ini digunakan ketika ML-model tidak dapat mengklasifikasikan jenis jawaban. Karena ini bisa berupa pesan suara atau orang langsung, Anda dapat memutar pesan sebelumnya ke blok Transfer ke antrian jika ada pesan suara yang menjawab pesan dapat dibiarkan.

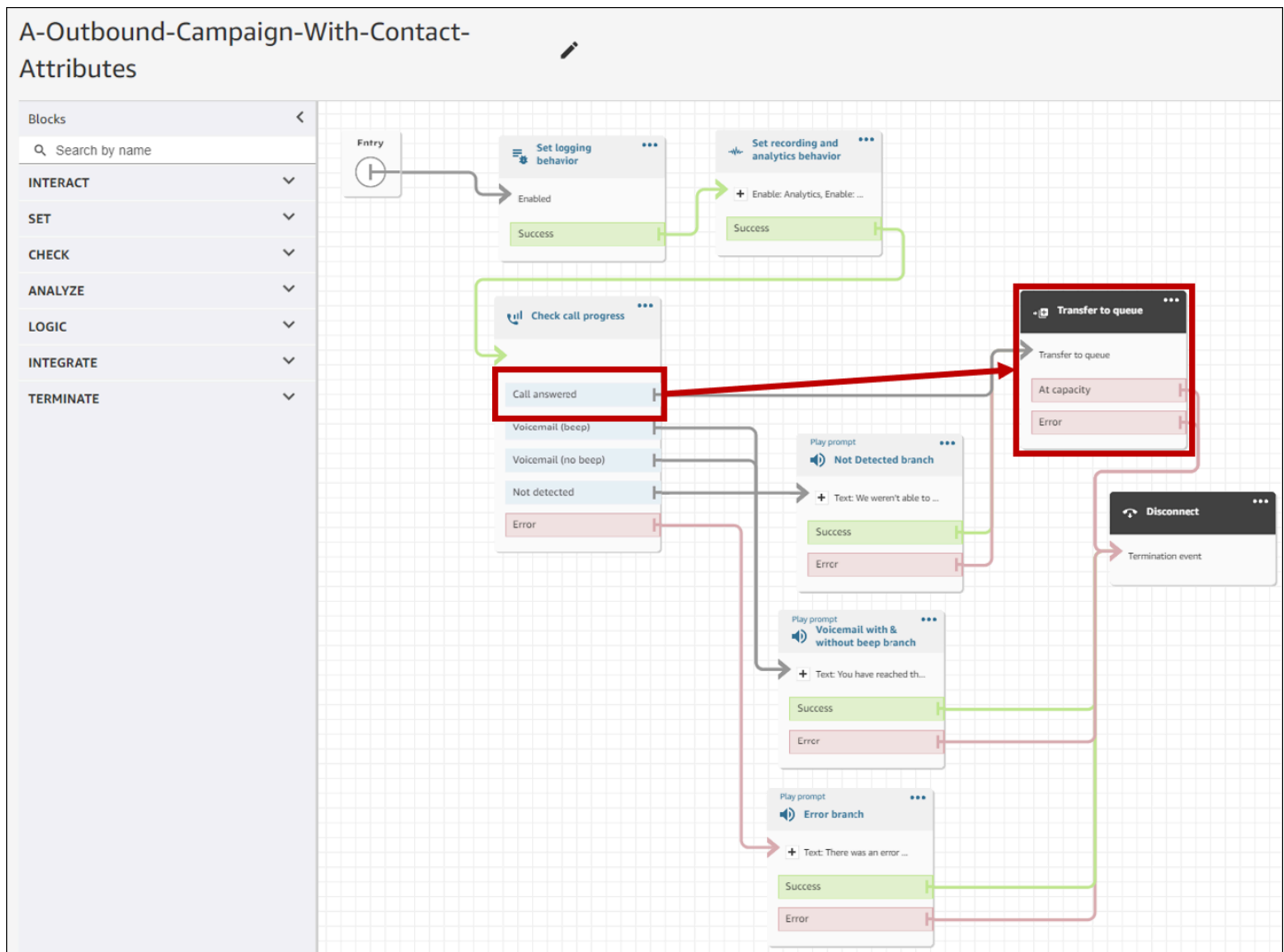
Misalnya, “Ini adalah Example Corp. menelepon untuk mengonfirmasi janji temu Anda. Kami tidak tahu apakah Anda atau pesan suara Anda menjawab panggilan ini. Harap tetap di telepon sementara kami menghubungkan Anda dengan agen.”

Panggilan tanpa agen keluar

Kampanye keluar sering menggunakan salam khusus dan fungsi layanan mandiri. Jangan gunakan fungsi Lambda untuk mendapatkan atribut kontak. Sebagai gantinya, berikan data pelanggan (atribut) melalui segmen kampanye. Gunakan atribut ini dari segmen kampanye untuk memainkan salam khusus.

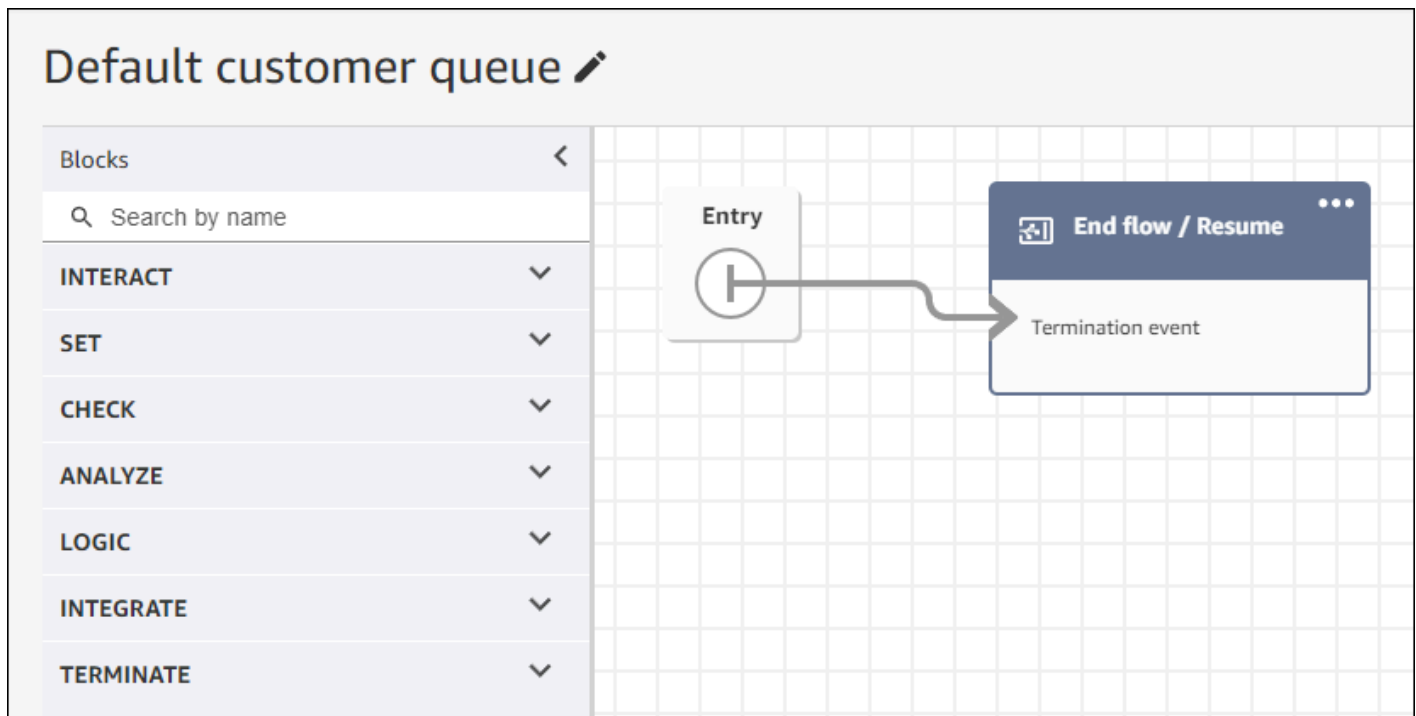
- Contoh - Panggilan Dijawab atau Tidak Terdeteksi: “Halo, `$.Attributes.FirstName`. Ini `$.Attributes CallerIdentity` menelepon untuk mengonfirmasi janji temu Anda yang akan datang `$.Attributes.AppointmentDate` di `$.Attributes.AppointmentTime`. Jika ini masih waktu dan tanggal yang tepat untuk Anda, katakan saja, “Konfirmasi”. Jika Anda ingin menggunakan sistem layanan mandiri kami untuk mengubah janji temu Anda, katakan saja, “layanan mandiri” atau tetap di telepon dan kami akan menghubungkan Anda dengan agen berikutnya yang tersedia.”
- Contoh - Pesan suara dengan atau tanpa bunyi bip: “Halo, `$.Attributes.FirstName` Ini `$.Attributes CallerIdentity` menelepon untuk mengonfirmasi janji temu Anda yang akan datang `$.Attributes.AppointmentDate` di `$.Attributes.AppointmentTime`. Jika ini masih waktu dan tanggal yang tepat untuk Anda, kami akan melihat Anda kemudian. Jika Anda ingin mengubah janji temu Anda, silakan hubungi kami kembali di `$.SystemEndpoint.Address` untuk menjadwalkan ulang janji temu Anda”

- Cabang kesalahan - Kadang-kadang mungkin ada masalah yang menyebabkan panggilan mengikuti cabang Kesalahan. Sebagai praktik terbaik, gunakan [Mainkan prompt](#) blok dengan pesan yang berlaku untuk kontak yang dipanggil, dengan instruksi untuk “Silakan hubungi kami di \$.SystemEndpoint.Address untuk mengonfirmasi atau menjadwalkan ulang janji temu Anda.” Lakukan ini sebelum [Putuskan sambungan/tutup telepon](#) pemblokiran jika penerima panggilan menjawab, tetapi terjadi kesalahan dalam pemrosesan.



Praktik terbaik aliran bisikan dan antrian

- Hapus prompt Loop dari alur antrian pelanggan Default dan ganti dengan End flow/Resume.



- Jika agen tidak menjawab dalam waktu 2 detik setelah panggilan masuk ke antrian, Anda dapat meminimalkan panggilan diam dengan menggunakan prompt Loop dan memutar pesan untuk pelanggan. Gambar berikut menunjukkan blok aliran khas dengan prompt Loop.

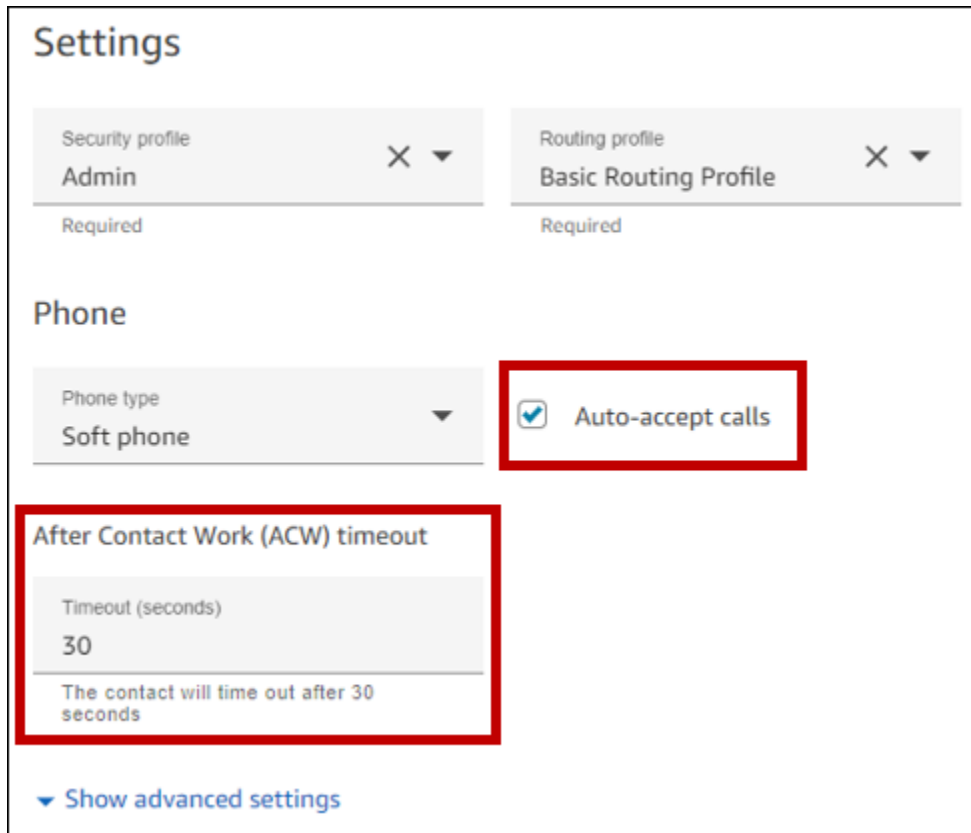
The image shows two screenshots from the Amazon Connect console. The top screenshot displays the 'Default customer queue' flow editor. It features a left-hand 'Blocks' menu with categories like INTERACT, SET, CHECK, ANALYZE, LOGIC, INTEGRATE, and TERMINATE. The main workspace shows a flow starting with an 'Entry' block, followed by a 'Loop prompts' block with the text 'When agents are not answering within 2s...', and finally an 'End flow / Resume' block leading to a 'Termination event'. The bottom screenshot shows the 'Loop prompts' configuration dialog. It includes a description of the block's function and a 'Prompts' section where a text prompt is entered: '<speaks><break time="2s"/> Please wait for next agent answers the call-</speaks>'. This text is highlighted with a red box. Other settings like 'Text to Speech', 'SSML', 'Audio recording', and 'CustomerQueue.wav' are also visible.

- Ubah blok prompt Play apa pun menjadi Aliran akhir/Lanjutkan dalam bisikan pelanggan Default Anda dan aliran bisikan agen default Anda.

The image shows two screenshots of the Amazon Connect console. The left screenshot is titled 'Default customer whisper' and shows a flow starting with an 'Entry' block, followed by an 'End flow / Resume' block leading to a 'Termination event'. The right screenshot is titled 'Default agent whisper' and shows a similar flow starting with an 'Entry' block, followed by an 'End flow / Resume' block leading to a 'Termination event'. Both screenshots have their titles highlighted with red boxes.

Praktik terbaik administrasi pengguna

- [Aktifkan panggilan Terima otomatis](#). Ini mengurangi potensi latensi/penundaan koneksi panggilan setelah pihak yang dipanggil menjawab.
- [Setel batas waktu After Contact Work \(ACW\) menjadi 30](#). Meminimalkan waktu ACW akan mengoptimalkan algoritme panggilan saat menggunakan kampanye panggilan Prediktif. Gambar berikut menunjukkan pengaturan.



Praktik terbaik workstation dan jaringan

Praktik terbaik berikut dapat membantu mengoptimalkan efisiensi agen dengan memastikan perangkat keras dan sumber daya jaringan yang memadai.

- Pastikan bahwa workstation agen memenuhi persyaratan minimum. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Persyaratan headset dan workstation agen untuk PKC](#).
- Pastikan agen memiliki CCP atau ruang kerja agen terbuka dan hadir di desktop mereka. Ini mengurangi waktu yang dihabiskan untuk membawa layar ke depan sebelum menyapa penelepon.
- Di jaringan lokal, pastikan agen terhubung ke LAN. Ini mengurangi potensi latensi jaringan nirkabel

- Jika memungkinkan, minimalkan jarak geografis antara AWS Wilayah yang menghosting instans Amazon Connect Anda dan agen yang berinteraksi dengan kampanye keluar. Semakin besar jarak geografis antara agen Anda dan Wilayah hosting, semakin tinggi kemungkinan latensi.

Note

Kampanye keluar memiliki batasan pada nomor yang dapat dihubungi agen, tergantung pada asal instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat Panduan [Cakupan Negara Amazon Connect Telecoms](#).

Menguji praktik terbaik

Sebagai praktik terbaik, jalankan tes dalam skala besar. Untuk mencapai latensi koneksi panggilan terendah, gunakan kampanye keluar untuk membuat ratusan ribu panggilan terus menerus untuk meniru lingkungan produksi Anda. Latensi koneksi panggilan bisa relatif tinggi saat melakukan beberapa panggilan kampanye.

Praktik terbaik untuk mendeteksi mesin penjawab

Untuk menggunakan Answering Machine Detection (AMD) dalam kampanye, gunakan blok [Periksa kemajuan panggilan](#) aliran. Ini menyediakan analisis kemajuan panggilan. Ini adalah model ML yang mendeteksi kondisi panggilan terjawab sehingga Anda dapat memberikan pengalaman berbeda untuk panggilan yang dijawab oleh orang dan panggilan yang dijawab oleh mesin, dengan atau tanpa bunyi bip. Blok aliran juga menyediakan cabang untuk merutekan panggilan ketika ML-model tidak dapat membedakan antara orang dan pesan suara, atau ketika terjadi kesalahan dalam pemrosesan panggilan.

AMD menggunakan kriteria berikut untuk mendeteksi panggilan langsung:

- Kebisingan latar belakang yang terkait dengan pesan yang direkam sebelumnya.
- Untaian kata-kata panjang seperti “Halo, maaf saya melewatkan panggilan Anda. Silakan tinggalkan pesan di...”
- Seorang penelepon langsung mengatakan sesuatu yang mirip dengan “Halo, halo?” diikuti dengan keheningan pasca-salam.

Empat puluh hingga 60 persen panggilan ke konsumen pergi ke voicemail. AMD membantu menghilangkan jumlah panggilan pesan suara melalui panggilan langsung. Namun, akurasi deteksi memiliki keterbatasan.

- Jika salam pesan suara adalah “Halo” singkat atau termasuk jeda, AMD mendeteksinya sebagai pelanggan langsung (negatif palsu).
- Terkadang salam panjang oleh pelanggan langsung salah terdeteksi sebagai pesan suara (positif palsu).
- Ada sedikit penundaan sementara sistem menghubungkan panggilan ke agen, yang dapat mengakibatkan pelanggan mungkin menutup telepon.
- Nomor PBX (pertukaran cabang pribadi) dengan beberapa tingkat permintaan pesan suara tidak didukung.

Pro, kontra, dan penggunaan terbaik dari Deteksi Mesin Penjawab

Penggunaan Deteksi Mesin Penjawab (AMD) mungkin tidak mematuhi undang-undang telemarketing. Anda bertanggung jawab untuk menerapkan AMD dengan cara yang sesuai dengan hukum yang berlaku, dan Anda harus selalu berkonsultasi dengan penasihat hukum Anda mengenai kasus penggunaan spesifik Anda.

Kasus penggunaan 1: AMD aktif dan meninggalkan pesan suara otomatis

- Pro — Agen terutama berinteraksi dengan panggilan langsung 95 persen dari waktu, memaksimalkan waktu bicara. AMD dapat meninggalkan pesan suara otomatis jika pesan suara terdeteksi.
- Kontra — Teknologi meninggalkan pesan suara 50 persen hingga 60 persen dari waktu karena positif palsu karena berbagai jenis mesin penjawab. Selain itu, AMD dapat mengganggu pelanggan karena menambah penundaan singkat untuk panggilan langsung.
- Penggunaan terbaik — Memanggil konsumen di siang hari ketika Anda bisa mendapatkan sejumlah besar mesin penjawab dan tidak mendesak untuk memastikan setiap panggilan menerima pesan suara.

Kasus penggunaan 2: AMD aktif tetapi tidak meninggalkan pesan suara otomatis

- Pro — Agen terutama berinteraksi dengan panggilan langsung 95 persen dari waktu, memaksimalkan waktu bicara.

- Kontra - Tidak dapat meninggalkan pesan suara apa pun. Menambahkan penundaan untuk panggilan langsung yang dapat mengganggu pelanggan.
- Penggunaan terbaik — Memanggil konsumen di siang hari ketika Anda mungkin mendapatkan sejumlah besar pesan suara dan Anda tidak ingin meninggalkan pesan suara apa pun.

Kasus penggunaan 3: AMD mati dan agen dapat meninggalkan pesan suara manual

- Kelebihan — Pesan suara dapat dibiarkan 100 persen dari waktu.
- Kontra — Agen harus menentukan apakah mereka menerima panggilan langsung atau pesan suara. Harus meninggalkan pesan suara secara manual. Paling memakan waktu dan dapat menurunkan jumlah panggilan yang dilakukan agen Anda dalam sehari.
- Penggunaan terbaik - Memanggil konsumen atau bisnis dan meninggalkan pesan suara yang disesuaikan.

Kasus penggunaan 4: AMD mati dan agen dapat meninggalkan pesan suara yang direkam sebelumnya

- Pro — Agen dapat meninggalkan pesan suara yang dipersonalisasi dan direkam sebelumnya 100% dari waktu yang menghemat waktu yang signifikan dengan menghindari pengulangan pesan yang sama berulang-ulang dengan 'Voicemail Drop'.
- Kontra — Agen harus menentukan apakah mereka menerima panggilan langsung atau pesan suara. Lebih memakan waktu daripada AMD tetapi lebih cepat daripada meninggalkan pesan suara secara manual.
- Penggunaan terbaik — Memanggil konsumen atau bisnis dan meninggalkan pesan suara generik.

Praktik terbaik perjalanan

Sebagai praktik terbaik, buat skenario yang terdefinisi dengan baik untuk setiap perjalanan Amazon Pinpoint. Batasi ruang lingkup skenario untuk aspek spesifik dari pengalaman pelanggan yang lebih besar yang memungkinkan Anda untuk memantau, memperbaiki, dan mengelola pengalaman spesifik pelanggan. Anda kemudian dapat membuat urutan perjalanan terkait.

Misalnya, perjalanan dapat menyambut pelanggan baru dan memberikan langkah pertama yang direkomendasikan selama tujuh hari pertama mereka sebagai pelanggan. Berdasarkan tindakan setiap pelanggan selama perjalanan pertama, Anda dapat mengarahkan mereka ke perjalanan tambahan yang disesuaikan dengan tingkat keterlibatan awal mereka. Satu perjalanan mungkin

memberikan langkah selanjutnya bagi pelanggan yang sangat terlibat dalam perjalanan pertama. Perjalanan berikutnya mungkin mempromosikan produk atau layanan yang berbeda kepada pelanggan yang kurang terlibat dalam perjalanan pertama. Dengan membuat urutan perjalanan cakupan, Anda dapat terus memperbaiki dan mengelola pengalaman pelanggan di seluruh siklus hidup pelanggan.

Setelah Anda menentukan skenario, pilih pengaturan perjalanan yang mendukung tujuan Anda untuk skenario tersebut. Pengaturan menentukan waktu, volume, dan frekuensi yang dengannya setiap bagian dari perjalanan dapat melibatkan peserta.

Note

Langkah-langkah berikut mengasumsikan bahwa Anda memiliki setidaknya satu proyek dan satu perjalanan di Amazon Pinpoint. Jika tidak, lihat [Mengelola proyek Amazon Pinpoint](#), dan [Membuat perjalanan](#), keduanya di Panduan Pengguna Amazon Pinpoint

Untuk mengakses pengaturan perjalanan

1. Buka konsol Amazon Pinpoint di <https://console.aws.amazon.com/pinpoint/>.
2. Di panel navigasi, pilih Perjalanan, lalu buka perjalanan dengan status Draf atau Dijeda.
Anda juga dapat memilih Stop journey untuk menghentikan perjalanan.
3. Buka daftar Tindakan dan pilih Pengaturan.
4. Perluas bagian berikut untuk menerapkan berbagai praktik terbaik.

Deteksi zona waktu

Deteksi zona waktu membantu memperkirakan zona waktu titik akhir berdasarkan `Endpoint.Location.Country` dan kombinasi apa pun dari `Endpoint.Address` dan `Endpoint.Location.PostalCode`. Zona waktu titik akhir digunakan untuk menghindari panggilan pada waktu yang tidak tepat dalam sehari, ketika waktu tenang dikonfigurasi, dan juga ketika perjalanan mengirim pesan berdasarkan zona waktu lokal. Estimasi zona waktu hanya dilakukan pada titik akhir yang tidak memiliki nilai untuk atribut `Demographic.Timezone`

Note

AWS GovCloud (AS-Barat) tidak mendukung deteksi zona waktu.

Jika sebuah perjalanan berisi titik akhir dengan beberapa zona waktu:

- Saat Anda mengaktifkan `Recipient's local time zone`:
 - Perjalanan memanggil atau mengirim pesan sesuai dengan zona waktu terbaru untuk titik akhir.
 - Perjalanan berhenti mengirim ketika semua pesan telah dikirim, atau sesuai dengan zona waktu paling awal untuk titik akhir.

Perjalanan dengan titik akhir di beberapa zona waktu dan waktu tenang

Saat Anda mengaktifkan Waktu Tenang, dan Anda memiliki titik akhir di beberapa zona waktu, perjalanan tidak memanggil atau mengirim pesan ke titik akhir selama waktu tenang di zona waktu mana pun. Perjalanan hanya memanggil dan mengirim pesan ketika semua titik akhir dapat menerimanya, sebagaimana dikendalikan oleh aturan pengiriman perjalanan.

Misalnya, jika waktu tenang perjalanan Anda berlangsung dari 20:00 (8:00 PM) hingga 08:00 (8:00 AM), dan perjalanan menggunakan titik akhir di UTC-8 America/Los_Angeles dan UTC-5 America/New_York, perjalanan mulai mengirim pesan pada pukul 08:00 America/Los_Angeles (11:00 America/New_York) dan berhenti mengirim pesan pada pukul 17:00 America/Los_Angeles (20:00 America/Los_Angeles (20:00 America/New_York)).

Simpan dan gunakan zona waktu lokal

Untuk mengoptimalkan keterlibatan peserta dalam perjalanan yang memiliki waktu mulai dan berakhir yang dijadwalkan, konfigurasi perjalanan untuk menggunakan zona waktu lokal masing-masing peserta. Ini membantu untuk memastikan bahwa kegiatan perjalanan terjadi ketika seorang peserta paling mungkin untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

Untuk menggunakan zona waktu penerima

- Di bawah Kapan mengirim, pilih tombol radio zona waktu lokal Resep.

Note

Kegunaan pengaturan itu tergantung pada apakah Anda menyimpan nilai zona waktu lokal dalam definisi titik akhir untuk peserta. Jika Anda menggunakan setelan ini dan definisi titik akhir untuk peserta tidak menentukan zona waktu, Amazon Pinpoint tidak menyertakan peserta dalam perjalanan. Untuk menghindari masalah ini, gunakan

`Demographic.Timezone` atribut untuk menyimpan informasi zona waktu bagi peserta. Ini adalah atribut standar yang disediakan oleh Amazon Pinpoint.

Mengatasi konflik waktu tenang

Jika Anda mengonfigurasi aktivitas untuk mengirim pesan pada waktu yang bertentangan dengan pengaturan waktu tenang untuk perjalanan, Amazon Pinpoint tidak akan mengirim pesan hingga waktu tenang berakhir. Jika Anda memilih untuk melanjutkan pengiriman pesan setelah waktu tenang berakhir, Pinpoint juga mengirim pesan apa pun yang disimpan selama waktu tenang. Jika tidak, itu menjatuhkan pesan yang dipegang.

Batas perjalanan

Untuk kasus penggunaan tertentu, seperti telemarketing, organisasi membatasi upaya untuk memanggil titik akhir selama beberapa hari tertentu. Amazon Pinpoint menyediakan cara-cara berikut untuk mengonfigurasi jumlah upaya:

- Tentukan upaya kontak maksimum yang dilakukan ke titik akhir dalam periode 24 jam.
- Tentukan jumlah maksimum kali Anda dapat mencapai titik akhir untuk perjalanan tertentu, dan melintasi perjalanan.
- Tetapkan batas bergulir dengan menentukan jumlah maksimum kali Anda dapat mencapai titik akhir dalam periode waktu tertentu. Misalnya, hubungi titik akhir paling banyak 2 kali selama 7 hari ke depan.

Gambar berikut menunjukkan berbagai pengaturan batas perjalanan.

▼ Journey limits (advanced)

Maximum daily messages per endpoint

The maximum number of messages that can be sent to an endpoint across all journeys in a 24-hour period. If you specify a maximum of 0, endpoints can receive an unlimited number of journey messages per day.

Specify a value of 0 or greater.

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of messages that a single endpoint can receive in a 24-hour period. The default value for this setting is 0 (no limit).

Maximum number of messages an endpoint can receive from this journey

Maximum number of messages that can be sent to an endpoint by each journey. If you specify a maximum of 0, endpoints can receive an unlimited number of messages from each journey.

Specify a value between 0 and 100.

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of messages that a single endpoint can receive from this journey. The default value for this setting is 0 (no limit).

Maximum number of journey messages per second

The maximum number of messages that the journey can send each second. The number that you specify has to be less than or equal to the maximum sending rate for your account.

Specify a value between 1 and 20,000.

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of messages per second for this journey. By default, the maximum number of messages per second is 50.

Maximum entries per endpoint

The maximum number of times an endpoint can enter the journey. If you specify a maximum of 0, endpoints can enter the journey an unlimited number of times.

Specify a value greater than or equal to 0.

Endpoint re-entry interval

The time to wait before re-entering an endpoint into a journey. The setting only applies if endpoint re-entry cap is not set to 1.

Time period

Unit

days ▼

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of re-entries for this journey. By default, the maximum number of re-entries is 1.

Maximum number of messages across all journeys within a time frame.

Maximum number of messages an endpoint can receive across all journeys within a set period of days. If you specify a maximum of 0, endpoints can receive an unlimited number of messages. This setting is configured at the project level here.

This value can be a number from 0 to 100.

Time frame

The time in Maximum number of messages across all journeys within a time frame applies.

This value can be a number from 1 to 30.

Override project setting

Enable this option to specify a maximum number of messages across all journeys within a time frame from this journey.

Jadwalkan praktik terbaik

Kampanye keluar Amazon Connect memungkinkan Anda membatasi panggilan ke waktu-waktu tertentu dalam sehari dan menghindari panggilan selama waktu tenang di malam hari atau selama akhir pekan. Anda juga dapat mengatur pengecualian panggilan dalam perjalanan Amazon Pinpoint. Pengecualian menimpa waktu pengiriman yang dikonfigurasi untuk hari dalam seminggu.

Sebaiknya gunakan kedua fitur tersebut. Untuk informasi selengkapnya tentang penjadwalan di Amazon Connect, lihat. Untuk informasi selengkapnya tentang penjadwalan di Amazon Pinpoint, [lihat Langkah 4: Memilih kapan mengirim](#) kampanye, di Panduan Pengguna Amazon Pinpoint.

Selain pengecualian, Anda dapat:

- Hentikan panggilan dari kampanye prediktif dan progresif dengan mengeluarkan semua agen dari antrian kampanye.
- Gunakan konsol Amazon Connect untuk menjeda kampanye secara manual.

Praktik terbaik untuk pengaturan aktivitas

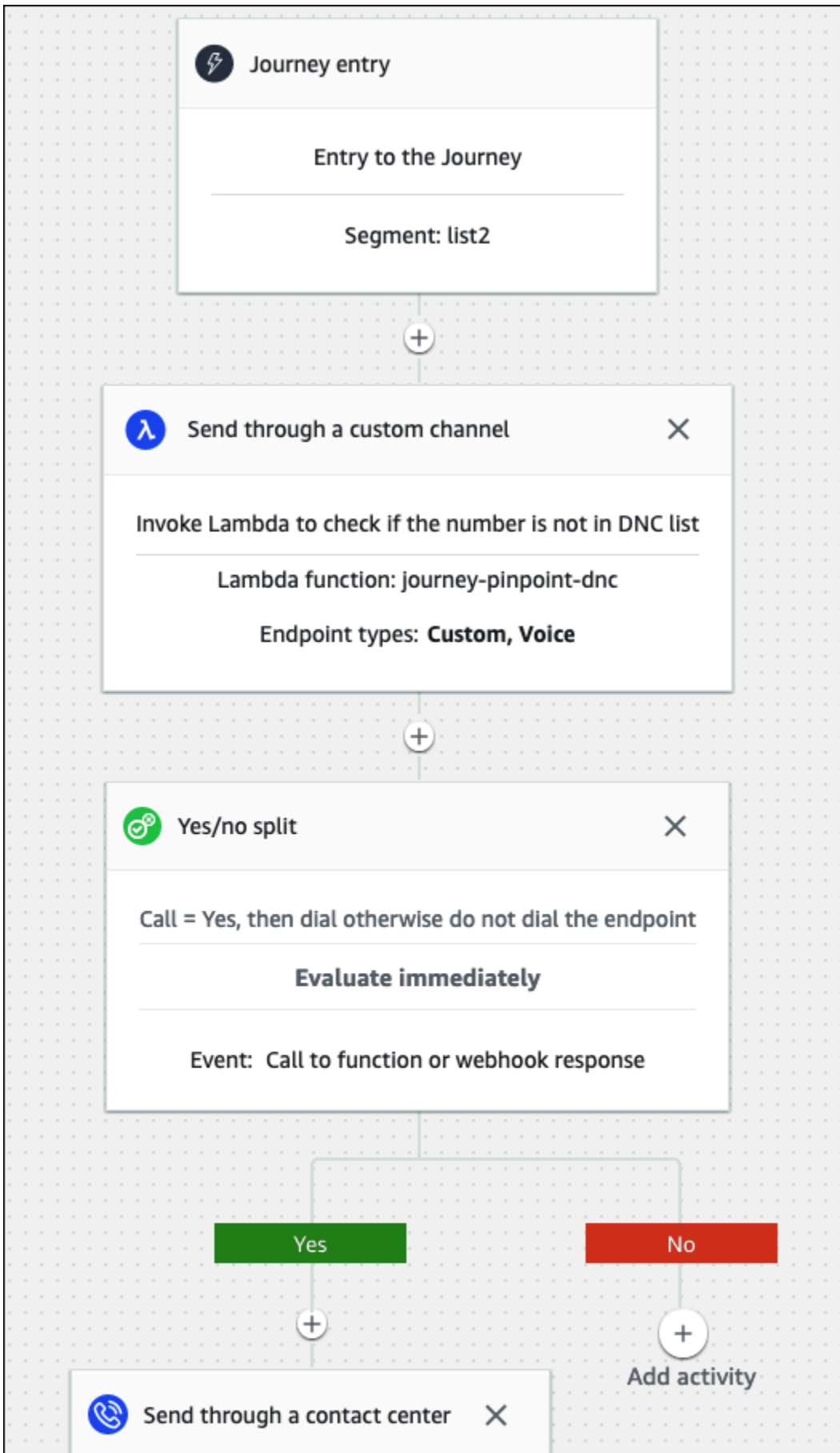
Dalam aktivitas Entri perjalanan Anda, hanya gunakan opsi Tambahkan peserta dari segmen.

Jangan Panggil praktik terbaik

Banyak negara telah membuat daftar DNC (Do Not Call). Ini memungkinkan pelanggan telepon untuk tidak menerima panggilan pemasaran. Perusahaan harus memeriksa nomor telepon pelanggan terhadap daftar DNC tersebut, dan menghapus nomor tersebut sebelum melakukan panggilan. Anda menggunakan Amazon Pinpoint untuk mengelola daftar DNC di kampanye keluar.

Perjalanan memungkinkan Anda untuk memeriksa status titik akhir terhadap sumber data pihak ketiga sebelum mengirim pesan. Anda juga dapat menambahkan fungsi AWS Lambda yang melakukan pemeriksaan DNC eksternal dan melakukan atau tidak melakukan panggilan berdasarkan respons.

Gambar berikut menunjukkan aliran DNC yang disarankan.



Praktik terbaik untuk mengelola panggilan ulang

Bagian berikut memberikan praktik terbaik untuk mengelola panggilan ulang dan membedakan call center Anda dari spammer.

Mengotomatiskan alur kerja dan menggunakan beberapa saluran

Sebagai praktik terbaik, jangan terus-menerus menelepon prospek dan berharap kontak itu menjawab. Semakin banyak Anda menelepon, semakin kecil kemungkinan kontak tersebut untuk menjawab. Sebagai gantinya, gunakan otomatisasi untuk memindahkan kontak ke daftar lain dan menelepon kembali 30 hari kemudian, lalu mungkin 60 hari kemudian.

Juga, lihat berapa kali panggilan masuk ke voicemail. Pada titik tertentu, Anda mungkin ingin berhenti memanggil pemimpin itu.

Strategi optimal menggunakan alur kerja otomatis dengan beberapa saluran komunikasi untuk membangun irama penjangkauan. Misalnya, Anda mulai dengan panggilan telepon, lalu mengirim pesan SMS, lalu email. Ini secara signifikan dapat meningkatkan peluang untuk menghubungi prospek. Untuk informasi selengkapnya tentang menyiapkan beberapa saluran, lihat:

- [Tutorial: Menggunakan Postman dengan Amazon Pinpoint](#) API, di Panduan Pengembang Amazon Pinpoint.
- [Tutorial: Menyiapkan sistem pendaftaran SMS](#), di Panduan Pengembang Amazon Pinpoint.

Bagian selanjutnya memberikan tips lain untuk mengelola panggilan ulang.

Mengelola volume panggilan

Praktik terbaik berikut dapat membantu membedakan call center Anda dari spammer dan membantu melindungi integritas nomor telepon Anda.

- Tempatkan tidak lebih dari 50 panggilan per kode area, per operator, per hari.
- Untuk mengonfigurasi seberapa sering nomor dipanggil, gunakan aktivitas Kirim melalui pusat kontak dengan aktivitas Tunggu dalam perjalanan Anda. Amazon Pinpoint mendukung maksimal tiga aktivitas Kirim melalui pusat kontak per perjalanan. Gunakan aktivitas tersebut secara strategis.

Misalnya, gunakan saat panggilan Tidak dijawab, tetapi pilih metode tindak lanjut lain untuk bip Voicemail dan Voicemail no beep, seperti email atau SMS. Saluran tersebut masih dapat memberikan keterlibatan dalam sesi dengan kontak dengan menggunakan hyperlink dalam email,

atau tanggapan kata kunci seperti YA dalam SMS, untuk memberikan layanan mandiri atau menghubungi agen. Hal ini memungkinkan kontak untuk terhubung ketika mereka ingin.

Untuk membatasi panggilan

1. Sesuai kebutuhan, [buat perjalanan di Amazon Pinpoint](#).
2. Siapkan entri perjalanan dan tambahkan aktivitas Kirim melalui pusat kontak.

Untuk informasi selengkapnya tentang melakukan itu, lihat [Mengatur aktivitas entri perjalanan](#), di Panduan Pengguna Amazon Pinpoint.

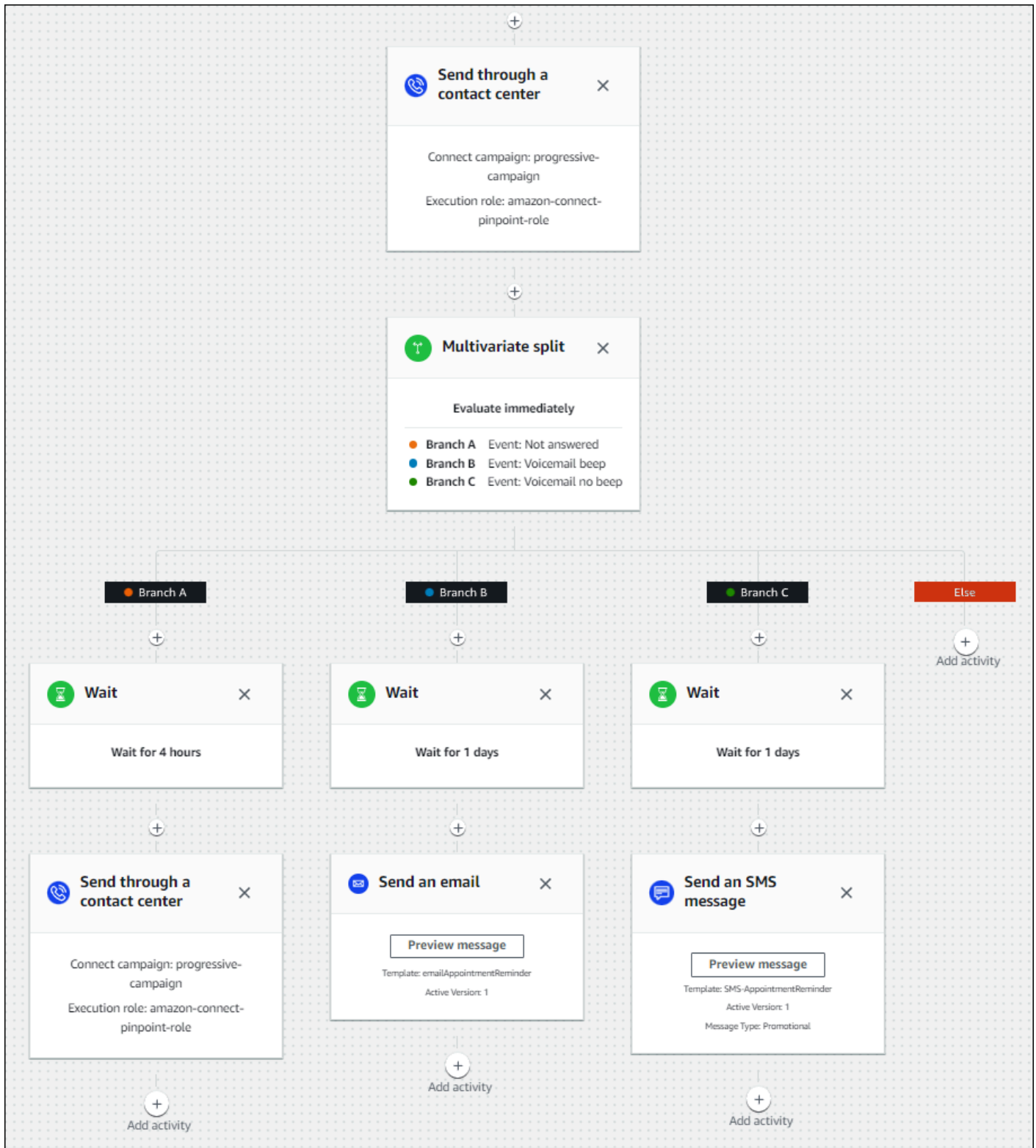
3. Setelah aktivitas, tambahkan split multivariat.

Untuk informasi selengkapnya tentang melakukan hal itu, lihat [Mengatur aktivitas split multivariat](#), di Panduan Pengguna Amazon Pinpoint.

4. Buka split dan tambahkan Branch B dan Branch C.
5. Edit cabang di split sebagai berikut:
 - Cabang A
 - a. Buka daftar Pilih kondisi dan pilih Acara.
 - b. Buka Pilih aktivitas pesan perjalanan dan daftar acara dan pilih tombol Pusat kontak.
 - c. Buka daftar Acara dan pilih Tidak dijawab.
 - Cabang B
 - Ulangi langkah yang sama seperti Branch A tetapi pilih Voicemail beep.
 - Cabang C
 - Ulangi langkah yang sama seperti Branch A tetapi pilih Voicemail no beep.
6. Tambahkan aktivitas Tunggu setelah setiap cabang, lalu edit setiap aktivitas Tunggu sebagai berikut:
 - Cabang A
 - a. Di bagian Periode waktu, masukkan 4.
 - b. Dalam daftar Unit dan pilih jam.
 - c. Pilih Simpan.
 - Cabang B
 - a. Di bagian Periode waktu, masukkan 1.
 - b. Dalam daftar Unit dan pilih jam.

- c. Pilih Simpan.
 - Cabang C
 - a. Di bagian Periode waktu, masukkan 4.
 - b. Dalam daftar Unit dan pilih hari.
 - c. Pilih Simpan.
7. Setelah Cabang A, tambahkan aktivitas Kirim melalui pusat kontak. Tetapkan parameter aktivitas ini mirip dengan Lab 2.
8. Setelah cabang B dan C, tambahkan aktivitas Kirim email atau Kirim SMS. Siapkan templat pesan untuk menyelesaikan aktivitas ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [templat pesan Amazon Pinpoint](#).

Gambar berikut menunjukkan alur kerja:



Praktik terbaik untuk durasi dering dan ID penelepon

Praktik terbaik berikut dapat membantu Anda mematuhi peraturan.

Memenuhi persyaratan durasi cincin minimum

Peraturan mungkin memerlukan panggilan yang tidak dijawab untuk menelepon untuk jangka waktu minimum, seperti 15 detik, sehingga pelanggan memiliki waktu untuk mengambil panggilan. Kampanye keluar Amazon Connect memungkinkan panggilan yang tidak dijawab berdering hingga panggilan masuk ke pesan suara atau dihentikan secara otomatis.

Pertahankan Identifikasi Saluran Panggilan

Banyak lokasi mengharuskan Anda untuk menampilkan nomor telepon yang terkait dengan ID penelepon. Amazon Connect memberlakukan penggunaan Identifikasi Saluran Panggilan yang sesuai dengan nomor dalam instans Amazon Connect. Nomor telepon yang Anda tentukan sebagai ID penelepon untuk kampanye keluar harus merupakan nomor yang telah Anda klaim atau porting ke inventaris nomor Anda.

Kelola pengguna di Amazon Connect

Sebagai admin, salah satu tanggung jawab utama Anda adalah mengelola pengguna, menambahkan pengguna Amazon Connect, memberi mereka kredensialnya, dan menetapkan izin yang sesuai sehingga mereka dapat mengakses fitur yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka.

Topik di bagian ini menjelaskan cara menambahkan pengguna menggunakan situs web Amazon Connect admin. Untuk mengelola pengguna secara terprogram, lihat [Tindakan manajemen pengguna](#) di Panduan Referensi Amazon Connect API.

Daftar Isi

- [Tambahkan pengguna ke Amazon Connect](#)
- [Edit pengguna secara massal](#)
- [Melihat perubahan historis pada catatan pengguna](#)
- [Unduh pengguna dari Amazon Connect instans Anda](#)
- [Hapus pengguna dari Amazon Connect instans Anda](#)
- [Setel ulang kata sandi pengguna untuk Amazon Connect](#)
- [Profil keamanan](#)

Tambahkan pengguna ke Amazon Connect

Saat menambahkan pengguna ke Amazon Connect, Anda dapat mengonfigurasinya dengan informasi yang sesuai dengan peran mereka. Misalnya, Anda menentukan [profil keamanan](#) mereka, yang menunjukkan tugas yang dapat mereka lakukan di situs web Amazon Connect admin. Untuk agen, Anda menentukan [profil perutean](#) mereka, yang menunjukkan kontak yang dapat diarahkan ke mereka.

Topik ini menjelaskan cara menambahkan pengguna menggunakan situs web Amazon Connect admin. Untuk menambahkan pengguna secara terprogram, lihat [CreateUser](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect. [Untuk menggunakan CLI, lihat create-user.](#)

Tambahkan pengguna satu per satu

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Pengguna - Buat izin.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Pilih Tambahkan pengguna baru.
4. Pilih Buat dan atur pengguna baru lalu pilih Berikutnya.
5. Masukkan nama, alamat email, alamat email sekunder, nomor ponsel, dan kata sandi untuk pengguna.

Note

Peringatan berikut hanya berlaku untuk instans Amazon Connect yang tidak dikonfigurasi untuk SAFL, yaitu instans di mana Anda memilih pengguna Store di Amazon Connect saat [mengonfigurasi manajemen identitas](#) untuk instans Anda:

- Jika Anda memberikan email sekunder, pengguna menerima pemberitahuan email - selain pemberitahuan pengaturan ulang kata sandi - ke alamat email ini, bukan ke alamat email utama mereka.

Tip

Nomor ponsel saat ini tidak digunakan oleh Amazon Connect.

6. Pilih profil perutean dan profil keamanan.
7. Secara opsional, tambahkan Tag untuk mengidentifikasi, mengatur, mencari, memfilter, dan mengontrol siapa yang dapat mengakses catatan operasi jam ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).
8. Pilih Simpan. Jika tombol Simpan tidak aktif, itu berarti Anda masuk dengan Amazon Connect akun yang tidak memiliki izin profil keamanan yang diperlukan.

Untuk memperbaiki masalah ini, masuk dengan akun yang ditetapkan ke profil keamanan Amazon Connect Admin. Atau, mintalah admin lain untuk membantu.

9. Untuk informasi tentang menambahkan agen, lihat [Konfigurasi pengaturan agen: profil perutean, jenis telepon, dan terima panggilan otomatis](#).

Tambahkan pengguna secara massal dari file.csv

Note

Hindari menambahkan terlalu banyak sumber daya unik dalam file.csv. Misalnya, jangan menambahkan lebih dari 100 profil perutean yang berbeda. Ini dapat menyebabkan batas waktu atau kegagalan selama proses validasi.

Unggahan massal adalah untuk menambahkan catatan baru, bukan untuk mengedit catatan yang ada. Untuk mengedit catatan pengguna secara massal, lihat [Edit pengguna secara massal](#).

Gunakan langkah-langkah ini untuk menambahkan beberapa pengguna dari file.csv seperti spreadsheet Excel.

1. Masuk Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Pengguna - Buat izin.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Pilih Tambahkan pengguna baru.
4. Pilih Impor pengguna menggunakan template.csv dan kemudian pilih template.csv.

Template.csv memiliki kolom berikut di baris pertama:

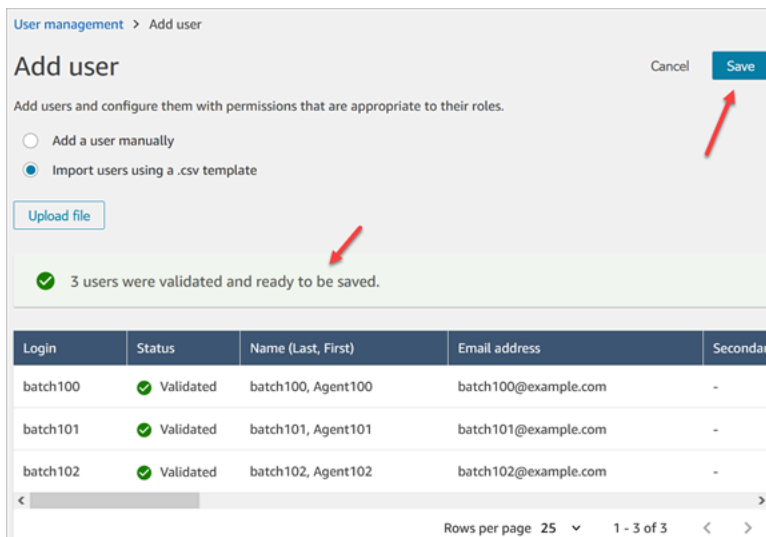
- nama depan

- nama belakang
- alamat email
- alamat email sekunder
- mobile: Ini saat ini tidak digunakan oleh Amazon Connect.
- password
- login pengguna
- hierarki agen
- nama profil routing
- security_profile_name_1|security_profile_name_2
- user_hierarchy_1|user_hierarchy_2
- jenis telepon (soft/desk)
- nomor telepon
- soft phone auto menerima (ya/tidak)
- Batas waktu ACW (detik)
- tag

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa template .csv dalam spreadsheet Excel. Baris pertama dalam spreadsheet berisi judul kolom, dan baris kedua berisi contoh data pengguna.

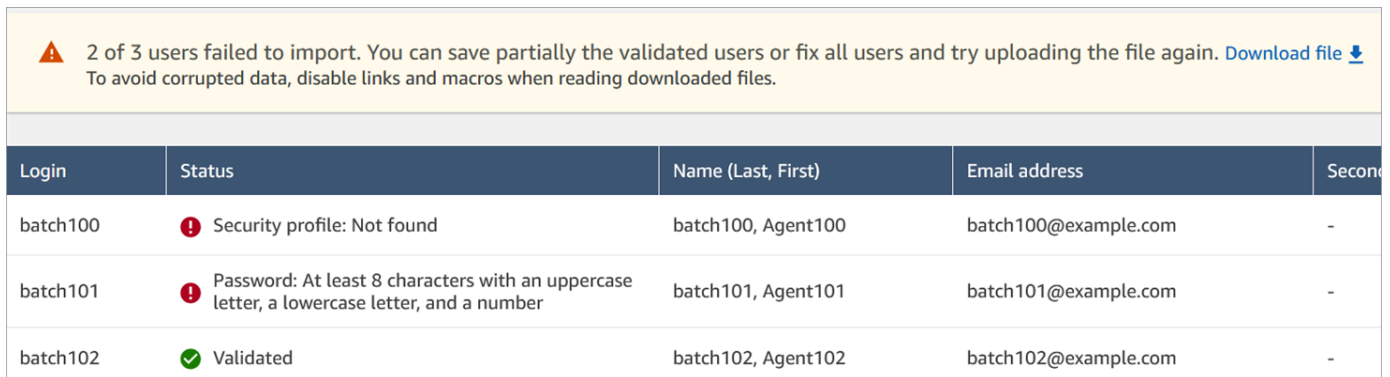
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
first name	last name	email address	secondary email	mobile	password	user login	routing profile name	security_profile_name_1	security_profile_name_2	user_hierarchy_1	user_hierarchy_2	phone type (soft/desk)	phone number	soft phone auto accept (yes/no)	ACW timeout (seconds)	tags
Fisrt	Last	email@example.com	secondary email@example.com	11234567891	34	admin	Basic Routing Profile	Admin		Planet Continent Country State City	C	soft		no		key1 value1 0 key2 value2

5. Tambahkan pengguna Anda ke template dan unggah ke Amazon Connect. Pilih Unggah file dan verifikasi.
6. Amazon Connect memvalidasi data dalam file. Pilih Simpan untuk membuat catatan pengguna baru.

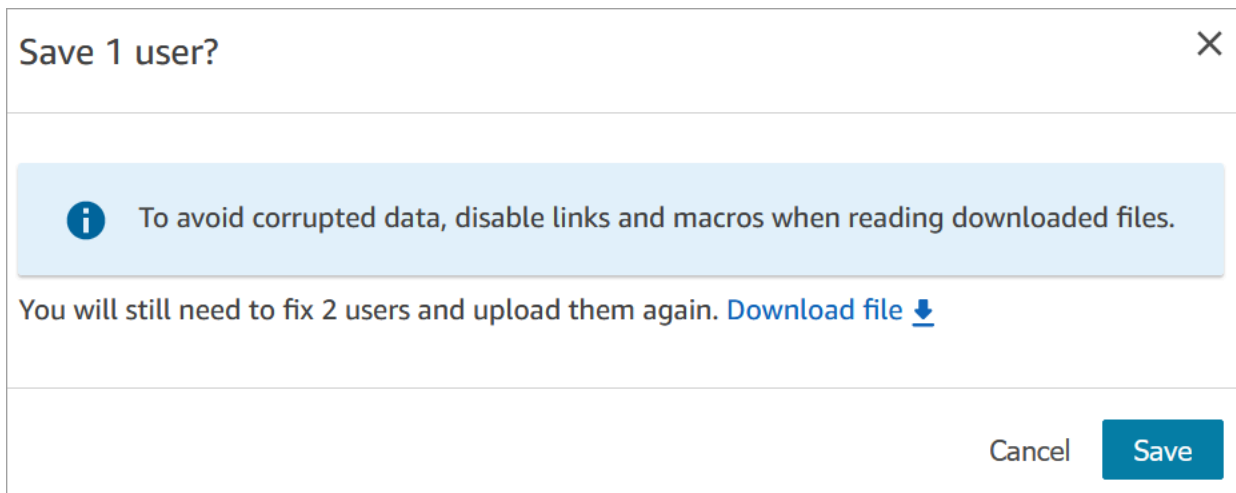


Jika Anda mendapatkan pesan kesalahan validasi, biasanya menunjukkan bahwa salah satu kolom yang diperlukan adalah informasi yang hilang, atau ada kesalahan ketik di salah satu sel.

Gambar berikut menunjukkan contoh pesan kesalahan validasi. Dalam hal ini, profil keamanan salah eja dan kata sandi tidak memenuhi persyaratan.



- Untuk mengunggah hanya catatan pengguna yang divalidasi, pilih Simpan. Kotak dialog meminta Anda untuk konfirmasi.

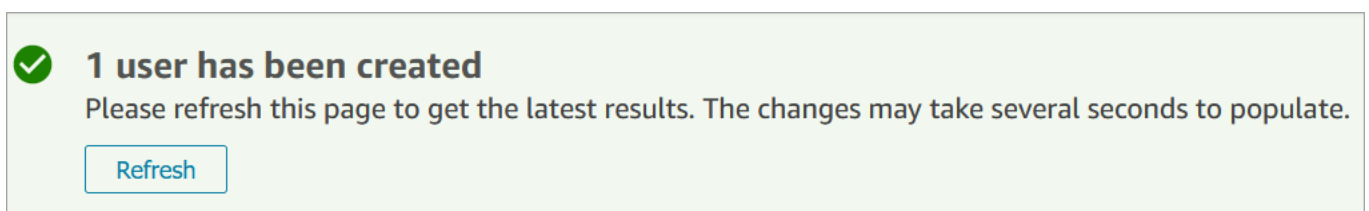


8. Spanduk menampilkan status unggahan dan mengonfirmasi kapan selesai.

 Tip

Sementara batch penambahan sedang diproses, Anda dapat terus bekerja pada halaman manajemen pengguna, memilih kumpulan lain dari catatan pengguna untuk membuat, mengedit, atau menghapus, secara massal atau individual. Ini berguna untuk memperbarui pengaturan dengan cepat seperti profil perutean untuk grup agen. Amazon Connect secara berurutan memproses catatan secara massal.

9. Pilih Refresh untuk memperbarui halaman Manajemen pengguna dengan pengguna yang telah dibuat.



Izin yang diperlukan untuk menambahkan pengguna

Sebelum Anda dapat menambahkan pengguna Amazon Connect, Anda memerlukan izin berikut yang ditetapkan ke profil keamanan Anda: Pengguna - Buat. Gambar berikut menunjukkan bahwa izin profil keamanan ini ada di bagian Pengguna dan izin pada halaman Tambah/Edit profil keamanan.

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secara default, profil keamanan Amazon Connect Admin memiliki izin ini.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

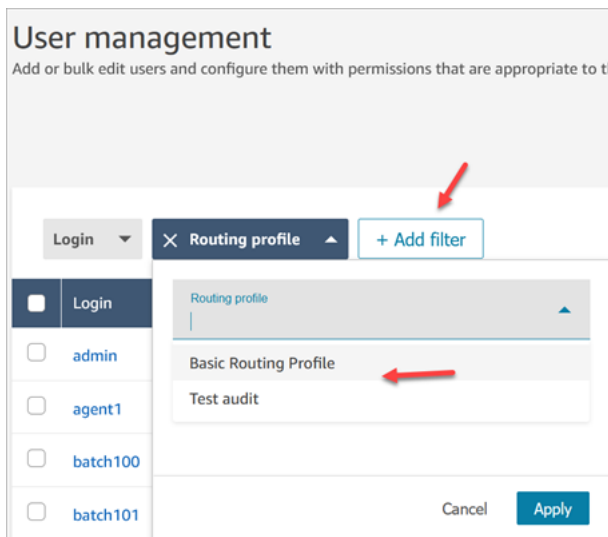
Edit pengguna secara massal

Mode edit massal memungkinkan Anda mengedit atribut yang umum di seluruh catatan pengguna dengan cepat, seperti profil perutean, profil keamanan, dan tag.

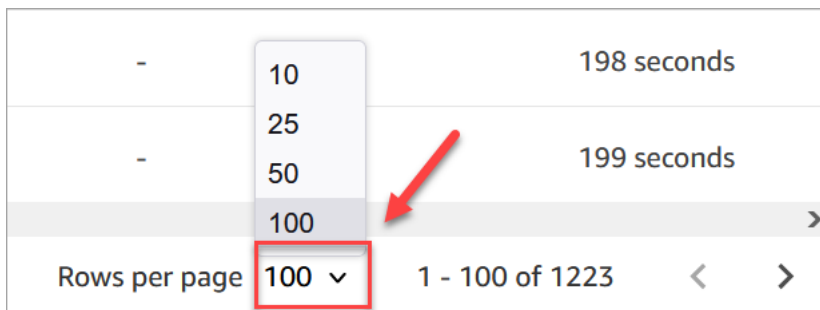
Tip

Saat sekumpulan pengeditan massal sedang diproses, Anda dapat terus mengerjakan halaman manajemen pengguna, seperti memilih lebih banyak catatan untuk diedit atau dihapus, secara massal atau individual. Ini berguna untuk memperbarui pengaturan dengan cepat, seperti profil perutean untuk grup agen.

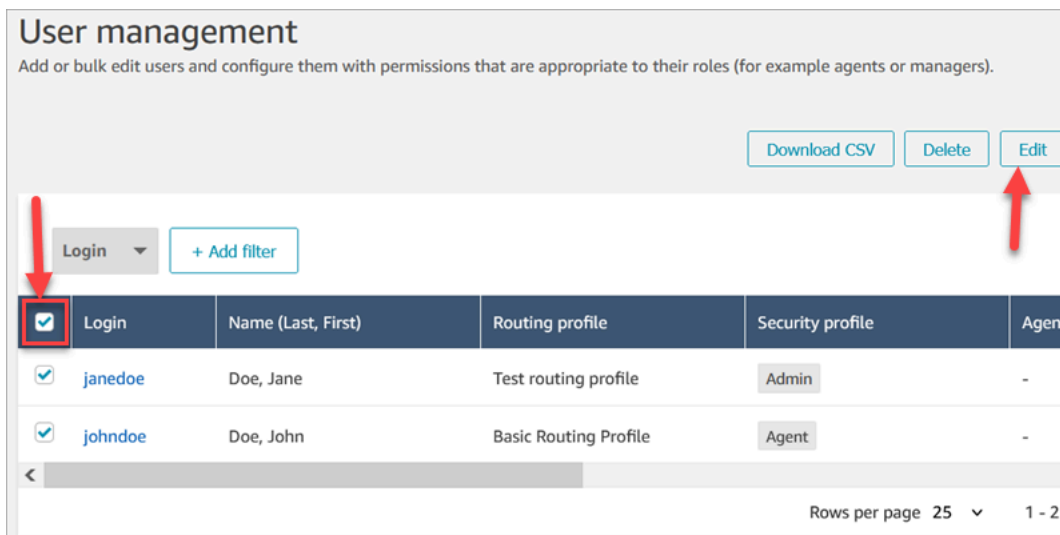
1. Masuk Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin Pengguna - Edit.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Jika diperlukan, pilih Tambahkan filter untuk menentukan subset pengguna, seperti pengguna dengan profil Routing tertentu. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.



4. Untuk memperbarui sejumlah besar pengguna dengan cepat, di bagian bawah tabel pilih untuk menampilkan 100 baris per halaman, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



5. Untuk mengedit semua catatan pada halaman, pilih kotak atas. Jika tidak, pilih satu atau beberapa catatan yang ingin Anda edit secara bersamaan. Pilih Edit.



6. Pada halaman Edit massal, di bagian Pengaturan, Anda dapat memilih pengaturan berikut untuk semua pengguna yang dipilih:

- Profil keamanan
 - Profil perutean
 - Jenis telepon
 - Waktu tunggu After Call Work (ACW)
 - Hirarki agen, jika ini telah diatur
 - Tag
7. Pilih Simpan untuk menerapkan perubahan Anda ke catatan yang dipilih.
 8. Sementara kumpulan catatan pengguna sedang diperbarui, Anda dapat terus bekerja pada halaman Manajemen pengguna, melakukan tugas membuat, mengedit, dan menghapus lainnya pada catatan pengguna.

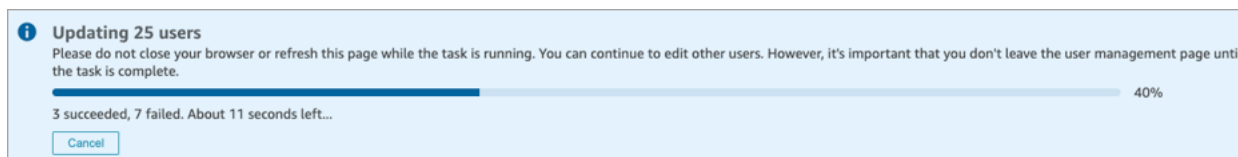
Lakukan tugas pengeditan lainnya saat sekumpulan pengeditan massal sedang diproses

Setelah menyimpan pembaruan untuk sekelompok pengguna, Anda dapat membuat perubahan tambahan pada halaman Edit massal (misalnya, [mengedit detail pengguna lain](#) seperti informasi kontak) atau Anda dapat memilih catatan pengguna yang berbeda untuk diedit.

⚠ Important

Selama Anda tetap berada di halaman Manajemen Pengguna, permintaan pembaruan Anda akan terus diproses. Tinjau pesan di bagian atas halaman untuk status pembaruan.

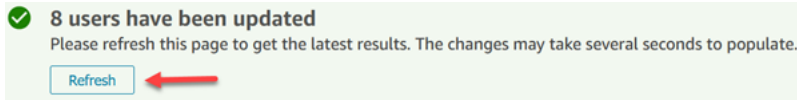
Gambar berikut menunjukkan contoh pesan di bagian atas halaman Manajemen pengguna bahwa Amazon Connect memperbarui sekumpulan catatan pengguna.



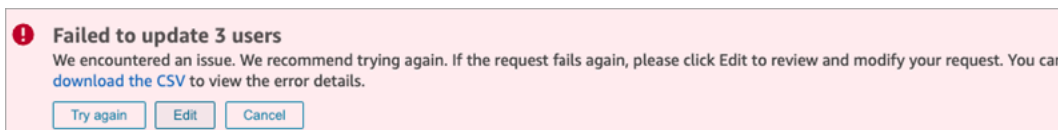
Saat Anda melakukan tugas tambahan di halaman Manajemen pengguna, Amazon Connect menambahkan permintaan berikutnya untuk membuat, mengedit, atau menghapus catatan pengguna ke pesan status yang ada di bagian atas halaman. Amazon Connect memprosesnya secara berurutan dalam jumlah besar.

Berikut adalah beberapa tips tentang bagaimana Amazon Connect memproses permintaan edit massal.

- Jika Anda memilih Batal selama membuat, mengedit, atau menghapus secara massal, hanya permintaan yang belum diproses yang dibatalkan.
- Sebuah pesan menampilkan berapa banyak pengguna yang berhasil diperbarui. Pilih Refresh untuk me-refresh halaman dengan daftar pengguna yang diperbarui.



- Jika beberapa catatan pengguna gagal diperbarui, pesan yang mirip dengan gambar berikut akan ditampilkan:

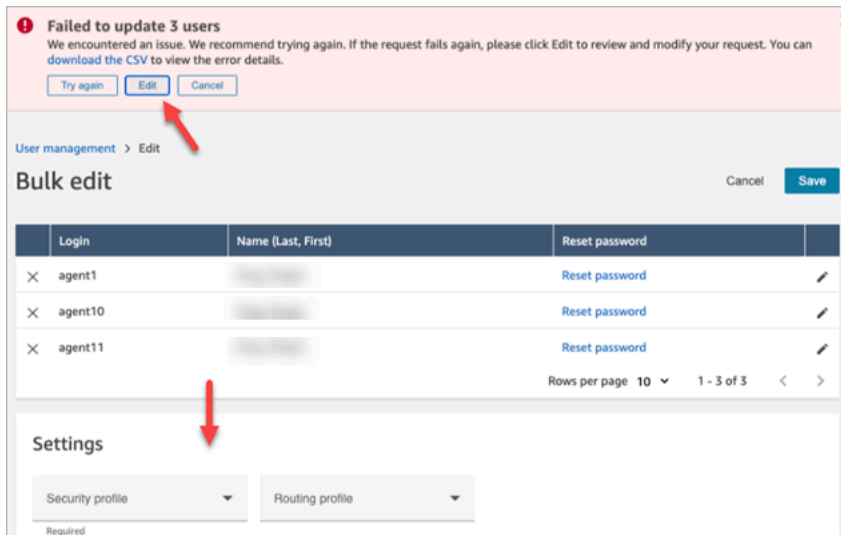


Anda memiliki opsi berikut:

- Pilih unduh CSV untuk mengetahui alasan perubahan tidak diperbarui. Dalam contoh berikut, hierarki agen dihapus sebelum catatan pengguna disimpan.

	A	B	C
1	Login	Failed reason	Failed fields
2	agent12	We couldn't save some of the fields	Agent hierarchy: Not found
3	agent13	We couldn't save some of the fields	Agent hierarchy: Not found
4	agent14	We couldn't save some of the fields	Agent hierarchy: Not found
5			

- Pilih Coba lagi untuk mengirim ulang hanya catatan pengguna yang gagal. Yang lain sudah berhasil diperbarui.
- Pilih Edit untuk diarahkan ke halaman Edit massal sehingga Anda dapat mengubah input untuk catatan pengguna yang gagal.

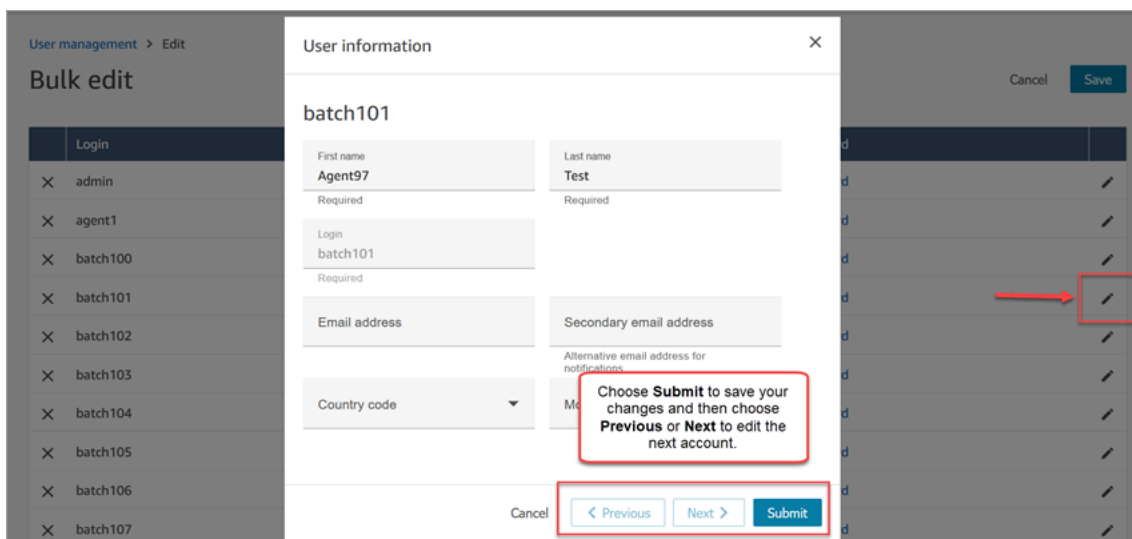


- Pilih Batal untuk tidak melakukan apa pun dengan 3 catatan pengguna yang tidak diperbarui.

Edit detail pengguna lainnya

Anda dapat membuat halaman melalui catatan pengguna yang dipilih untuk membuat pembaruan informasi kontak, daripada memilih dan membuka setiap catatan satu per satu.

1. Pada halaman Edit massal, pilih catatan pengguna yang ingin Anda edit.
2. Pilih ikon Edit (pensil) di samping pengguna individu untuk melakukan pembaruan.
3. Kotak dialog terbuka untuk pengguna individu. Buat perubahan Anda, dan pilih Kirim.
4. Jika perlu, pilih Sebelumnya dan Berikutnya untuk membuka catatan pengguna berikutnya dalam daftar. Gambar berikut menunjukkan kotak dialog Edit untuk satu pengguna saat dalam mode edit massal.



Edit pengaturan pengguna secara terprogram

Anda dapat mengubah nilai berikut secara terprogram di seluruh pengguna yang dipilih. Pengguna diubah ke nilai yang sama.

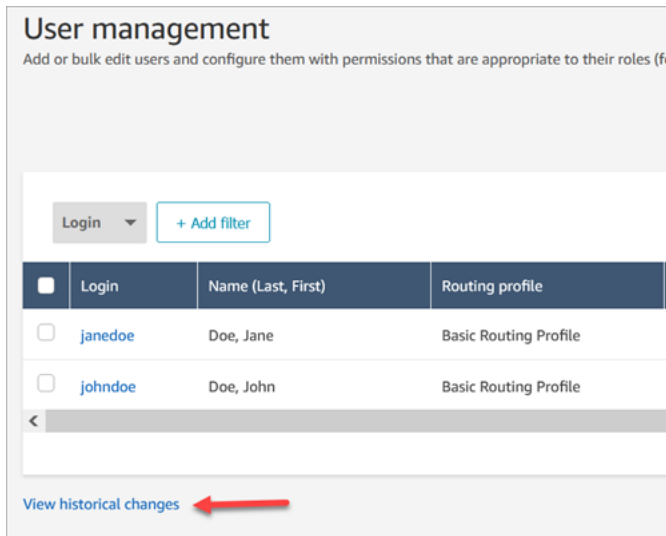
Properti	API	CLI
Profil perutean	UpdateUserRoutingProfile	update-user-routing-profiles
Profil keamanan	UpdateUserSecurityProfiles	update-user-security-profiles
Tag	TagResource	tag-sumber daya
	UntagResource	untag-sumber daya
Hirarki pengguna	UpdateUserHierarchy	update-user-hierarchy
Konfigurasi telepon pengguna	UpdateUserPhoneConfig	update-user-phone-config

Anda dapat mengedit identitas dan informasi kontak berikut secara terprogram untuk pengguna individu: nama depan, nama belakang, alamat email, nomor ponsel, alamat email sekunder. Gunakan API atau CLI berikut:

Properti	API	CLI
Identifikasi dan informasi kontak	UpdateUserIdentityInfo	update-user-identity-info

Melihat perubahan historis pada catatan pengguna

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di [https://nama_instance .my.connect.aws/](https://nama_instance.my.connect.aws/). Menggunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Pengguna dan izin - Pengguna - Lihat izin.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Pada halaman Manajemen pengguna, pilih Lihat perubahan historis, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



4. Pada halaman Lihat perubahan terbaru untuk agen, ada satu baris untuk setiap kali catatan pengguna diubah. Pada gambar berikut, ada beberapa baris untuk johndoe karena catatan pengguna tersebut telah diperbarui beberapa kali.

Untuk melihat perubahan sebelumnya untuk pengguna tertentu, pilih nama pengguna mereka.

Changed by (user)	Change time	Change type	Resource name
janedoe	March 1, 2023 11:03:37 PM UTC	UPDATE	johndoe
janedoe	February 15, 2023 7:34:14 PM UTC	UPDATE	janedoe
janedoe	February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	CREATE	johndoe
janedoe	February 15, 2023 7:32:59 PM UTC	DELETE	johndoe

Rows per page: 25

5. Pada halaman Lihat perubahan terbaru untuk [nama sumber daya], Anda dapat melihat detail tentang apa yang telah diubah dalam catatan pengguna, kapan, dan siapa yang membuat perubahan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

View recent changes for johndoe

Change time	Resource type	Before	After	Changed by (user)
March 1, 2023 11:03:37 PM UTC	Softphone auto answer	Not enabled	Enabled	janedoe
March 1, 2023 11:03:37 PM UTC	ACW Timeout	0	10	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Display name	New field	John	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Softphone	Not enabled	Enabled	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Profile	New field	Basic Routing Profile	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	ACW Timeout	New field	0	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Is Active	New field	Active	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Security Profiles	New field	Agent	janedoe

Unduh pengguna dari Amazon Connect instans Anda

Anda dapat mengekspor daftar pengguna dari Amazon Connect ke file.csv. Outputnya terbatas pada hasil yang muncul di halaman; itu tidak termasuk semua pengguna, jika Anda memiliki lebih banyak pengguna daripada yang muncul di halaman.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Pengguna dan izin - Pengguna - Edit izin.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Pilih Unduh CSV.

Tip

Jika pengguna memiliki izin Pengguna - Lihat alih-alih izin Edit, mereka akan melihat opsi Unduh CSV di halaman mereka, tetapi ketika mereka memilikinya, file.csv akan kosong.

Hapus pengguna dari Amazon Connect instans Anda

Important

- Anda tidak dapat membatalkan penghapusan.

- Ketika pengguna dihapus Amazon Connect, Anda tidak akan dapat mengonfigurasi pengaturan agen mereka lagi. Misalnya, Anda tidak akan dapat menetapkan profil perutean kepada mereka.
- Jika Anda menghapus catatan pengguna yang memiliki koneksi cepat terkait, Anda juga perlu [menghapus koneksi cepat](#). Kalau tidak maka akan menjadi yatim piatu. Ketika agen mencoba mentransfer panggilan ke sana, tidak ada yang ada di sana untuk menjawab panggilan tersebut.
- [Koneksi cepat yatim piatu dapat mengganggu proses Amazon Connect lainnya seperti proses replikasi instans dan sinkronisasi yang dilakukan sebagai bagian dari Ketahanan Global Amazon Connect](#).

Topik ini menjelaskan cara menghapus catatan pengguna menggunakan situs web Amazon Connect admin. Untuk menghapus catatan pengguna secara terprogram, lihat [DeleteUser](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect. [Untuk menggunakan CLI, lihat delete-user](#).

Apa yang terjadi pada metrik pengguna?

Data pengguna dalam catatan kontak dan laporan disimpan. Data disimpan untuk konsistensi metrik historis. Misalnya, ketika Anda mencari catatan kontak, Anda masih akan melihat nama pengguna agen, rekaman kontak apa pun yang melibatkan agen, dll.

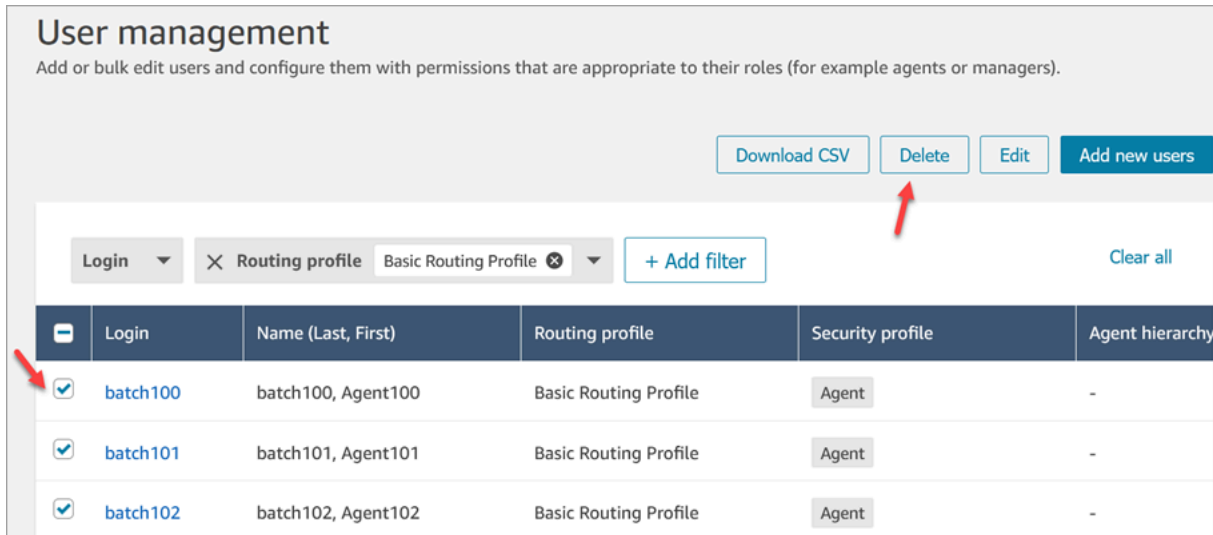
Dalam laporan metrik historis, data agen akan disertakan dalam laporan metrik kinerja Agen. Namun, Anda tidak akan dapat melihat audit aktivitas Agen dari agen yang dihapus karena namanya tidak akan muncul di daftar drop-down.

Cara menghapus pengguna

Tip

- Sementara batch penghapusan sedang diproses, Anda dapat terus bekerja pada halaman Manajemen pengguna, memilih kumpulan lain dari catatan pengguna untuk membuat, mengedit, atau menghapus, secara massal atau individual. Ini berguna untuk memperbarui pengaturan dengan cepat seperti profil perutean.
-

1. Masuk untuk Amazon Connect menggunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Pengguna - Hapus izin.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna. Pilih satu atau beberapa pengguna yang ingin Anda hapus, lalu pilih Hapus.



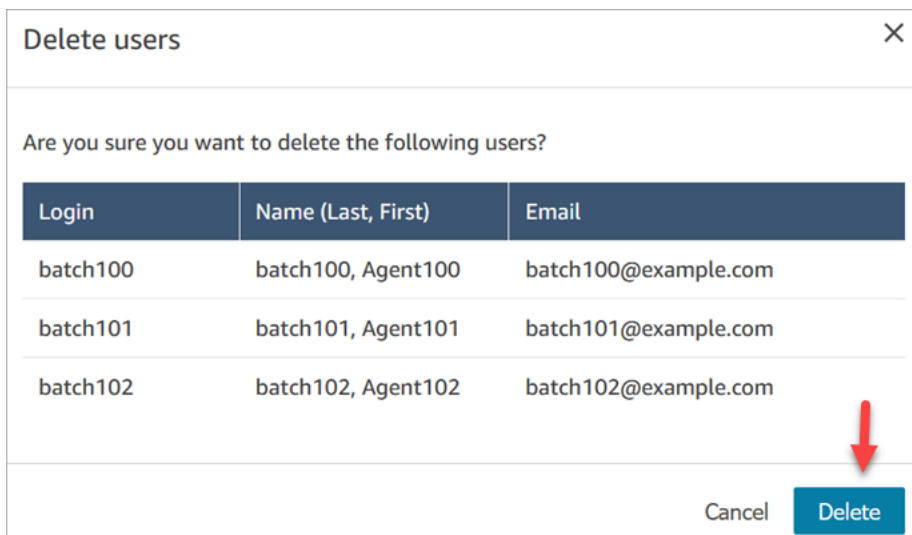
User management
Add or bulk edit users and configure them with permissions that are appropriate to their roles (for example agents or managers).

Download CSV Delete Edit Add new users

Login X Routing profile Basic Routing Profile X + Add filter Clear all

	Login	Name (Last, First)	Routing profile	Security profile	Agent hierarchy
<input checked="" type="checkbox"/>	batch100	batch100, Agent100	Basic Routing Profile	Agent	-
<input checked="" type="checkbox"/>	batch101	batch101, Agent101	Basic Routing Profile	Agent	-
<input checked="" type="checkbox"/>	batch102	batch102, Agent102	Basic Routing Profile	Agent	-

3. Konfirmasikan bahwa Anda ingin menghapus pengguna.



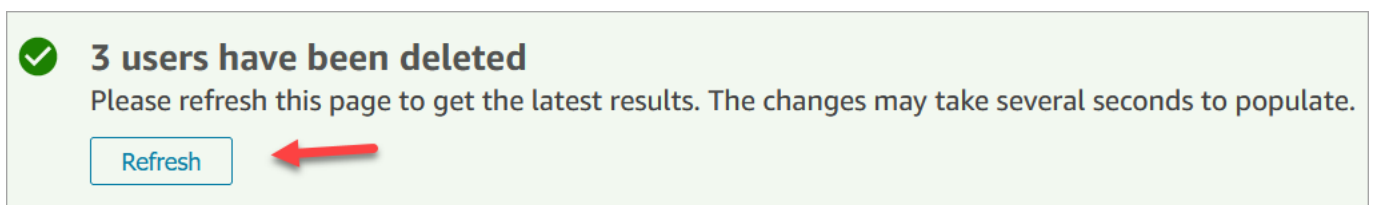
Delete users X

Are you sure you want to delete the following users?

Login	Name (Last, First)	Email
batch100	batch100, Agent100	batch100@example.com
batch101	batch101, Agent101	batch101@example.com
batch102	batch102, Agent102	batch102@example.com

Cancel Delete

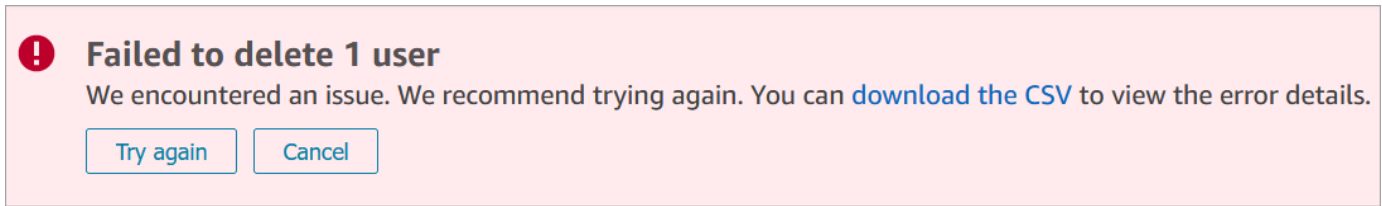
4. Gambar berikut menunjukkan dan contoh pesan ketika pengguna berhasil dihapus. Pilih Segarkan untuk memperbarui daftar pengguna di halaman Manajemen pengguna.



✓ 3 users have been deleted
Please refresh this page to get the latest results. The changes may take several seconds to populate.

Refresh

5. Jika Amazon Connect gagal menghapus satu atau beberapa catatan pengguna, Amazon Connect akan menampilkan pesan yang mirip dengan gambar berikut.



Ketika Anda gagal menghapus pesan, Anda memiliki opsi berikut:

- Pilih unduh CSV untuk melihat detail kesalahan. Rincian berikut menunjukkan catatan pengguna telah dihapus. Dalam hal ini, saya belum me-refresh halaman manajemen Pengguna dan mencoba menghapus catatan lagi.

	A	B
1	Login	Failed reason
2	batch100	The specified user was not found
3	batch101	The specified user was not found
4	batch102	The specified user was not found
5		

- Pilih Coba lagi untuk mengirimkan kembali catatan yang gagal dihapus. Catatan lainnya berhasil dihapus.
- Pilih Batal untuk tidak melakukan apa pun dengan catatan pengguna yang tidak dihapus.

Izin yang diperlukan untuk menghapus pengguna

Sebelum Anda dapat memperbarui izin di profil keamanan, Anda harus masuk dengan Amazon Connect akun yang memiliki izin berikut: Pengguna - Hapus.

Security profile permissions					
Routing ⓘ					
Numbers and flows ⓘ					
Users and permissions ⓘ					
Type	All	View	Edit	Create	Remove
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secara default, profil keamanan Amazon Connect Admin memiliki izin ini.

Setel ulang kata sandi pengguna untuk Amazon Connect

Untuk mengatur ulang kata sandi Amazon Connect pengguna

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun Admin, atau akun pengguna yang memiliki [izin profil keamanan](#) untuk mengatur ulang kata sandi.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Pilih pengguna dan pilih Edit.
4. Pilih setel ulang kata sandi. Tentukan kata sandi baru dan kemudian pilih Kirim.

Menyetel ulang kata sandi pengguna akan segera keluar dari Contact Control Panel.

5. Komunikasikan kata sandi baru kepada pengguna.

Setel ulang kata sandi Amazon Connect admin Anda yang hilang atau terlupakan

- Lihat [Login admin darurat](#).

Setel ulang kata sandi agen atau manajer Anda sendiri

Gunakan langkah-langkah berikut jika Anda ingin mengubah kata sandi Anda, atau jika Anda lupa dan membutuhkan yang baru.

1. Jika Anda seorang Amazon Connect agen atau manajer, di halaman login Amazon Connect, pilih Lupa Kata Sandi.
2. Ketik karakter yang Anda lihat pada gambar, lalu pilih Pulihkan Kata Sandi.
3. Sebuah pesan akan dikirim ke alamat email Anda dengan tautan yang dapat Anda gunakan untuk mengatur ulang kata sandi Anda.

Setel ulang AWS kata sandi Anda yang hilang atau terlupakan

- Untuk mengatur ulang kata sandi yang Anda gunakan saat pertama kali membuat AWS akun, lihat [Mengatur Ulang Kata Sandi Pengguna Root yang Hilang atau Terlupakan](#) di Panduan Pengguna IAM.

Profil keamanan

Profil keamanan adalah sekelompok izin yang memetakan ke peran umum di pusat kontak. Misalnya, profil keamanan Agen berisi izin yang diperlukan untuk mengakses Contact Control Panel (CCP).

Profil keamanan membantu Anda mengelola siapa yang dapat mengakses dasbor Amazon Connect dan Contact Control Panel (CCP), dan siapa yang dapat melakukan tugas tertentu.

Daftar Isi

- [Praktik terbaik untuk profil keamanan](#)
- [Tentang izin yang diwariskan](#)
- [Daftar izin profil keamanan](#)
- [Profil keamanan default](#)
- [Menetapkan profil keamanan untuk pengguna](#)
- [Buat profil keamanan](#)
- [Perbarui profil keamanan](#)
- [Kontrol akses berbasis tag](#)

Praktik terbaik untuk profil keamanan

- Batasi siapa yang memiliki Pengguna - Edit atau Buat izin

Orang dengan izin ini menimbulkan risiko ke pusat kontak Anda karena mereka dapat melakukan hal berikut:

- Setel ulang kata sandi, termasuk kata sandi administrator.
- Berikan izin kepada pengguna lain ke profil keamanan Admin. Orang yang ditugaskan ke profil keamanan Admin memiliki akses penuh ke pusat kontak Anda.

Melakukan hal-hal ini akan memungkinkan seseorang untuk mengunci mereka yang perlu mengakses Amazon Connect, dan memungkinkan orang lain yang dapat mencuri data pelanggan dan merusak bisnis Anda.

Untuk mengurangi risiko, sebagai praktik terbaik kami sarankan membatasi jumlah orang yang memiliki Pengguna - Edit atau Buat izin.

- [Gunakan AWS CloudTrail](#) untuk mencatat permintaan dan tanggapan [UpdateUserIdentityInfo](#). Ini memungkinkan Anda untuk melacak perubahan yang dilakukan pada informasi pengguna. Seseorang yang memiliki kemampuan untuk memanggil UpdateUserIdentityInfo API dapat mengubah alamat email pengguna menjadi alamat yang dimiliki oleh penyerang, dan kemudian mengatur ulang kata sandi melalui email.
- [Memahami izin yang diwariskan](#)

Beberapa profil keamanan menyertakan izin yang diwariskan: ketika Anda menetapkan izin khusus untuk satu objek, secara default izin diberikan ke sub-objek. Misalnya, saat Anda memberikan izin khusus untuk mengedit pengguna, Anda juga memberi mereka izin untuk mencantumkan semua profil keamanan untuk instans Amazon Connect Anda. Ini karena untuk mengedit pengguna, orang tersebut memiliki akses ke daftar drop-down profil keamanan.

Sebelum menetapkan profil keamanan, tinjau daftar izin yang diwariskan.

- Pahami implikasi [tag kontrol akses](#) sebelum menerapkannya ke profil keamanan. Menerapkan tag kontrol akses adalah fitur konfigurasi lanjutan yang didukung oleh Amazon Connect dan mengikuti model tanggung jawab AWS bersama. Pastikan Anda telah membaca dokumentasi dan memahami implikasi penerapan konfigurasi izin terperinci. Untuk informasi lebih lanjut, tinjau [model tanggung jawab AWS bersama](#).
- Lacak siapa yang mengakses rekaman.

Di grup izin Analytics dan Optimization, Anda dapat mengaktifkan ikon unduhan untuk rekaman percakapan. Ketika anggota grup ini pergi ke Analytics dan optimasi, Pencarian kontak, dan kemudian mencari kontak, mereka akan melihat ikon untuk mengunduh rekaman.

Important

Pengaturan ini bukan fitur keamanan. Pengguna yang tidak memiliki izin ini masih dapat mengunduh rekaman menggunakan cara lain yang kurang dapat ditemukan.

Kami menyarankan Anda melacak siapa di organisasi Anda yang mengakses rekaman.

Tentang izin yang diwariskan

Beberapa profil keamanan menyertakan izin yang diwariskan: ketika Anda memberikan izin eksplisit kepada pengguna untuk Melihat atau Mengedit satu jenis sumber daya, seperti antrian, mereka secara implisit mewarisi izin untuk Melihat jenis sumber daya lain, seperti nomor telepon.

Misalnya, anggap Anda secara eksplisit memberikan izin kepada seseorang untuk mengedit/melihat antrian, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Security profile permissions					
Routing ⓘ					
Type	All	View	Edit	Create	Enable / Disable
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dengan melakukan ini, Anda juga secara implisit memberi mereka izin untuk Melihat daftar semua nomor telepon dan jam operasi di instans Amazon Connect Anda, saat mereka menambahkannya ke antrian. Pada halaman Tambahkan antrian baru, nomor telepon dan jam operasi yang tersedia muncul di daftar tarik-turun, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Hours of operation
Search for hours of operat... ▾
Hours of operation are required.

Outbound caller ID name
Enter the callback name
The name that will show up on the customer's phone

Outbound caller ID number
Search for phone number ▾

Outbound whisper flow (optional)
Search for contact flow ▾

Namun, pengguna tidak memiliki izin untuk Mengedit nomor telepon dan jam operasi.

Dalam kasus ini, mereka juga tidak mewarisi izin untuk Melihat alur kontak (aliran bisikan keluar) dan koneksi cepat karena sumber daya tersebut bersifat opsional.

Daftar izin yang diwariskan

Tabel berikut mencantumkan izin yang diwariskan secara implisit saat Anda menetapkan izin khusus kepada pengguna.

Tip

Jika pengguna hanya memiliki izin Tampilan eksplisit dan bukan juga izin Edit, objek akan diambil tetapi Amazon Connect tidak memunculkannya dalam daftar drop-down agar pengguna dapat membaca dengan teliti.

Izin khusus	Izin yang diwariskan
Pengguna - Lihat atau Edit	Saat seseorang mengedit informasi pengguna di konsol Amazon Connect, mereka dapat melihat informasi berikut di kotak tarik-tur

Izin khusus	Izin yang diwariskan
	<p>un saat mereka menambahkannya ke akun pengguna:</p> <ul style="list-style-type: none">• Semua profil keamanan dalam contoh• Semua profil routing dalam contoh• Semua hierarki agen dalam contoh• Semua kemahiran agen dalam contoh
Antrian - Lihat atau Edit	<p>Ketika seseorang mengedit antrian di konsol Amazon Connect, mereka dapat melihat informasi berikut di kotak drop-down dan pencarian saat mereka menambahkannya ke antrian:</p> <ul style="list-style-type: none">• Semua koneksi cepat dalam instance• Semua nomor telepon dalam contoh• Semua jam operasi dalam contoh
Koneksi cepat - Lihat	<ul style="list-style-type: none">• Semua antrian dalam contoh• Semua aliran dalam contoh• Semua pengguna dalam contoh
Koneksi cepat - Edit	<ul style="list-style-type: none">• Semua antrian dalam contoh• Semua aliran dalam contoh
Nomor telepon - Lihat atau Edit	<p>Saat seseorang mengedit nomor telepon di konsol Amazon Connect (bukan CCP), mereka dapat melihat informasi berikut di kotak tarik-turun saat mereka mengaitkannya dengan nomor telepon:</p> <ul style="list-style-type: none">• Semua aliran dalam contoh


Daftar izin profil keamanan

Izin profil keamanan di Amazon Connect memungkinkan pengguna mengakses untuk melakukan tugas tertentu di Amazon Connect.

Daftar tabel berikut:

- Nama UI: Nama izin seperti yang muncul di halaman Profil keamanan di Amazon Connect.
- Nama API: Nama izin saat dikembalikan oleh [ListSecurityProfilePermissions](#) API.
- Gunakan: Fungsionalitas yang diberikan oleh izin.

Perutean

Nama UI	Nama API	Gunakan
Perekaman layar - Akses	ScreenRecording.Akses	<p>Akses pemutar media perekaman layar dan lihat video.</p> <div style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #fff9f9;"> <p> Important</p> <p>Perekaman layar menggabungkan video perekaman layar dengan file perekaman panggilan yang tidak disunting. Jika pengguna memiliki izin untuk melihat rekaman layar, mereka</p> </div>

Nama UI	Nama API	Gunakan
		dapat mendengar audio yang belum disunting.
Profil perutean - Buat	RoutingPolicies.Create	Buat profil perutean.
Profil perutean - Sunting	RoutingPolicies.Edit	Edit profil perutean.
Profil perutean - Lihat	RoutingPolicies.View	Lihat profil perutean.
Koneksi cepat - Buat	TransferDestinations.Create	Buat koneksi cepat.
Koneksi cepat - Hapus	TransferDestinations.Delete	Hapus koneksi cepat.
Koneksi cepat - Edit	TransferDestinations.Edit	Edit koneksi cepat.
Koneksi cepat - Lihat	TransferDestinations.View	Lihat koneksi cepat. Agen memerlukan izin ini sehingga mereka dapat melihat koneksi cepat di aplikasi agen untuk mentransfer panggilan.
Jam operasi - Buat	HoursOfOperation.Create	Atur jam operasi dan zona waktu untuk antrian.

Nama UI	Nama API	Gunakan
HoursOfOperation - Hapus	HoursOfOperation.Delete	Hapus jam operasi dan zona waktu untuk antrian.
HoursOfOperation - Sunting	HoursOfOperation.Edit	Edit jam operasi dan zona waktu untuk antrian.
HoursOfOperation - Lihat	HoursOfOperation.View	Lihat jam operasi dan zona waktu untuk antrian.
Antrian - Buat	Queues.Create	Buat antrian.
Antrian - Sunting	Queues.Edit	Mengedit informasi untuk antrian, seperti nama, deskripsi, dan jam operasi.
Antrian - Aktifkan/Nonaktifkan	Queues.EnableAndDisable	Aktifkan dan nonaktifkan antrian untuk mengontrol aliran kontak dengan cepat ke antrian sementara.
Antrian - Tampilan	Queues.View	Lihat daftar antrian di instans Amazon Connect Anda.
Template tugas - Buat	TaskTemplates.Create	Buat templat tugas.
Template tugas - Hapus	TaskTemplates.Delete	Hapus templat tugas.
Templat tugas - Sunting	TaskTemplates.Edit	Edit templat tugas.

Nama UI	Nama API	Gunakan
Template tugas - Lihat	TaskTemplates.View	Lihat templat tugas.

Saluran dan aliran

Nama UI	Nama API	Gunakan
Prompts - Buat	Prompts.Create	Buat prompt.
Prompt - Hapus	Prompts.Delete	Hapus petunjuk.
Prompt - Sunting	Prompts.Edit	Edit petunjuk.
Prompts - Lihat	Prompts.View	Lihat daftar petunjuk yang tersedia.
ContactFlows - Buat	ContactFlows.Create	Buat aliran.
ContactFlows - Hapus	ContactFlows.Delete	Hapus aliran.
ContactFlows - Sunting	ContactFlows.Edit	Edit aliran.
ContactFlows - Publikasikan	ContactFlows.Publish	Publikasikan aliran.
ContactFlows - Lihat	ContactFlows.View	Lihat aliran.
Modul aliran - Buat	ContactFlowModules.Create	Buat modul aliran untuk fungsi yang dapat digunakan kembali.
Modul aliran - Hapus	ContactFlowModules.Delete	Hapus modul aliran.
Modul aliran - Sunting	ContactFlowModules.Edit	Edit modul aliran.

Nama UI	Nama API	Gunakan
Modul aliran - Publikasikan	ContactFlowModules.Publish	Publikasikan modul aliran.
Modul aliran - Lihat	ContactFlowModules.View	Lihat modul aliran.
Nomor telepon - Klaim	PhoneNumbers.Claim	Klaim nomor telepon.
Nomor telepon - Edit	PhoneNumbers.Edit	Edit nomor telepon. Melampirkan nomor telepon yang diklaim atau porting ke alur.
Nomor telepon - Rilis	PhoneNumbers.Release	Lepaskan nomor telepon kembali ke inventaris.
Nomor telepon - Lihat	PhoneNumbers.View	Lihat daftar nomor telepon yang telah diklaim atau di-porting ke instans Amazon Connect Anda.
Widget komunikasi - Aktifkan/Nonaktifkan	ChatTestMode	Akses halaman web simulasi sehingga pengguna dapat menguji pengalaman obrolan . Juga berikan pengguna izin Contactflow.View sehingga mereka dapat melihat dan memilih dari daftar alur yang tersedia di opsi Pengaturan uji.

Nama UI	Nama API	Gunakan	
Tampilan	Views.View	Izinkan akses ke Tampilan	

Pengguna dan izin

Nama UI	Nama API	Gunakan	
Pengguna - Buat	Users.Create	<p>Tambahkan pengguna ke Amazon Connect. Kami menyarankan Anda membatasi siapa yang memiliki izin ini. Mereka menimbulkan risiko ke pusat kontak Anda karena mereka dapat melakukan hal berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setel ulang kata sandi, termasuk kata sandi administrator. • Berikan izin kepada pengguna lain ke profil keamanan Admin. Orang yang ditugaskan ke profil keamanan Admin memiliki akses penuh ke pusat kontak Anda. 	

Nama UI	Nama API	Gunakan	
		Melakukan hal-hal ini akan memungkinkan seseorang untuk mengunci mereka yang perlu mengakses Amazon Connect, dan memungkinkan orang lain yang dapat mencuri data pelanggan dan merusak bisnis Anda.	
Pengguna - Hapus	Users.Delete	Hapus pengguna dari Amazon Connect.	
Pengguna - Sunting	Users.Edit	Lihat dan edit semua informasi identitas pengguna kecuali untuk profil keamanan. Seperti halnya Pengguna - Buat, batasi siapa yang memiliki izin ini karena menimbulkan risiko bagi pusat kontak Anda.	

Nama UI	Nama API	Gunakan
Pengguna - Edit izin	Users.EditPermission	Lihat dan edit profil keamanan pengguna. Seperti halnya Pengguna - Buat, batasi siapa yang memiliki izin ini karena menimbulkan risiko bagi pusat kontak Anda.
Pengguna - Lihat	Users.View	Lihat catatan pengguna.
Hirarki agen - Buat	AgentGrouping.Create	Buat hierarki agen. Tambahkan grup, tim, dan agen.
Hirarki agen - Sunting	AgentGrouping.Edit	Edit hierarki agen.
Hirarki agen - Aktifkan/Nonaktifkan	AgentGrouping.EnableAndDisable	Melihat atau mengedit informasi hierarki agen.
Hierarki agen - Lihat	AgentGrouping.View	Lihat informasi hierarki agen dalam laporan metrik waktu nyata, yang dapat mencakup lokasi dan data kumpulan keterampilan mereka.
Profil keamanan - Buat	SecurityProfiles.Create	Buat profil keamanan.
Profil keamanan - Hapus	SecurityProfiles.Delete	Hapus profil keamanan.

Nama UI	Nama API	Gunakan
Profil keamanan - Sunting	SecurityProfiles.Edit	Perbarui profil keamanan.
Profil keamanan - Lihat	SecurityProfiles.View	Lihat profil keamanan.
Status agen - Buat	AgentStates.Create	Buat status agen kustom. Status muncul di Contact Control Panel (CCP), seperti Break, Lunch, atau Training.
Status agen - Sunting	AgentStates.Edit	Edit status agen khusus.
Status agen - Aktifkan/Nonaktifkan	AgentStates.Enable AndDisable	Lihat dan edit status agen khusus.
Status agen - Lihat	AgentStates.View	Lihat status agen dalam laporan metrik waktu nyata dan laporan metrik historis. Misalnya, jika tersedia, offline, atau dalam keadaan kustom. Lihat statusnya di laporan aktivitas Agen.

Panel Kontrol Kontak (CCP)

Nama UI	Nama API	Gunakan
Akses Panel Kontrol Kontak	BasicAgentAccess	Mengelola akses ke Contact Control Panel (CCP). Tetapkan izin ini kepada agen serta manajer yang perlu memantau percakapan langsung.
Data Lensa Kontak	RealtimeContactLens.View	Memungkinkan pengguna untuk melihat analitik real-time yang disediakan oleh Lensa Kontak.
Lakukan panggilan keluar	OutboundCallAccess	Memberikan izin kepada pengguna untuk melakukan panggilan keluar. Untuk informasi selengkapnya tentang mengatur panggilan keluar, lihat Mengatur panggilan keluar .
ID suara	VoiceId.Access	Mengaktifkan kontrol di Contact Control Panel sehingga agen dapat: <ul style="list-style-type: none"> • Lihat hasil otentikasi. • Menyisih atau mengautentikasi ulang penelepon.

Nama UI	Nama API	Gunakan
		<ul style="list-style-type: none"> PerbaruiSpeakerID Lihat hasil deteksi penipuan, jalankan kembali analisis penipuan (keputusan deteksi penipuan, jenis dan skor penipuan).
Batasi pembuatan tugas	RestrictTaskCreation.Access	Blokir agen agar tidak dapat membuat tugas.
Pengaturan perangkat audio	AudioDeviceSettings.Access	Pilih perangkat pilihan Anda untuk speaker, mikrofon, dan dering di Contact Control Panel (CCP) atau ruang kerja agen.
Panggilan video	VideoContact.Access	Aktifkan agen untuk menggunakan panggilan video.

Analitik dan Optimasi

Nama UI	Nama API	Gunakan
Akses metrik	AccessMetrics	Kelola akses ke laporan metrik real-time dan historis.
Metrik waktu nyata	AccessMetrics.RealTimeMetrics.Access	Kelola akses ke halaman metrik waktu nyata.

Nama UI	Nama API	Gunakan
Metrik historis	HistoricalMetrics. Access	Kelola akses ke halaman metrik historis.
Audit aktivitas agen	AgentActivityAudit .Access	Mengelola akses ke audit aktivitas agen dalam halaman metrik historis.
Hubungi Pencarian	ContactSearch.View	Akses halaman pencarian Kontak, tempat pengguna dapat mencari kontak dan melihat hasilnya di halaman Detail kontak.
Lihat Kontak Saya	MyContacts.View	Memungkinkan agen untuk melihat kontak yang telah mereka tangani sendiri, pada pencarian Kontak dan halaman detail Kontak.
Cari kontak berdasarkan karakteristik percakapan	ContactSearchWithCharacteristics.Access	Akses ke filter Lensa Kontak yang memungkinkan pengguna untuk mencari berdasarkan skor sentimen, waktu non-bicara, dan kategori.

Nama UI	Nama API	Gunakan	
Cari kontak berdasarkan karakteristik percakapan - Lihat	ContactSearchWithCharacteristics.View	Lihat filter Lensa Kontak yang memungkinkan pengguna untuk mencari berdasarkan skor sentimen, waktu non-bicara, dan kategori.	
Cari kontak berdasarkan kata kunci	ContactSearchWithKeywords.Access	Cari kontak dengan kata kunci. Pada halaman Pencarian Kontak, pengguna dapat mengakses filter tambahan yang memungkinkan mereka mencari transkrip Lensa Kontak berdasarkan kata kunci atau frasa, seperti “terima kasih atas bisnis Anda.”	


Nama UI	Nama API	Gunakan	
Cari kontak berdasarkan kata kunci - Lihat	ContactSearchWithKeywords.View	Cari kontak dengan kata kunci. Pada halaman Pencarian Kontak, pengguna dapat mengakses filter tambahan yang memungkinkan mereka mencari transkrip Lensa Kontak berdasarkan kata kunci atau frasa, seperti “terima kasih atas bisnis Anda.”	
Konfigurasi atribut kontak yang dapat dicari - Lihat	ConfigureContactAttributes.View	Tentukan data atribut kustom apa yang akan dicari (oleh orang-orang yang memiliki izin atribut Kontak). Hal ini memungkinkan mereka untuk mengakses halaman atribut kontak kustom Searchable. Untuk informasi selengkapnya, lihat Cari berdasarkan atribut kontak kustom .	

Nama UI	Nama API	Gunakan	
Batasi akses kontak	ContactRecording.Access	<p>Jika organisasi Anda tidak menggunakan Lensa Kontak untuk Amazon Connect, gunakan izin ini untuk mengelola siapa yang dapat mendengarkan rekaman, mengakses URL terkait yang dihasilkan di S3, dan menghapus rekaman. Untuk informasi selengkapnya, lihat Tetapkan izin untuk meninjau rekaman percakapan sebelumnya.</p> <p>Mencentang kotak ini membatasi akses pengguna ke kontak berdasarkan hierarki agen mereka. Pengguna hanya akan memiliki akses ke kontak yang ditangani oleh agen dalam hierarki mereka sendiri.</p>	

Nama UI	Nama API	Gunakan	
Batasi akses kontak	RestrictContactAccessByHierarchy.View	Mengelola akses pengguna ke hasil pada halaman pencarian Kontak berdasarkan grup hierarki agen mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengelola siapa yang dapat mencari kontak dan mengakses informasi terperinci .	
Atribut kontak	ContactAttributes.View	Lihat atribut kontak. Juga mengontrol akses ke filter pencarian berdasarkan atribut kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat Cari berdasarkan atribut kontak kustom .	

Nama UI	Nama API	Gunakan
Lensa Kontak - analisis percakapan - Lihat	GraphTrends.View	<p>Pada halaman Detail kontak untuk kontak, pengguna dapat melihat output analisis percakapan seperti grafik (pada sentimen, waktu bicara, dan berbagai output lainnya), indikator sentimen, dan label kategori kontak pada rekaman percakapan dan transkrip.</p> <p>Pengguna dapat melihat data di Dasbor analitik percakapan Lensa Kontak.</p>
Lensa Kontak - kosakata khusus - Sunting	ContactLensCustomVocabulary.Edit	Tambahkan kosakata khusus.
Lensa Kontak - kosakata khusus - Lihat	ContactLensCustomVocabulary.View	Unduh dan lihat kosakata khusus.
Lensa Kontak - ringkasan pasca-kontak	ContactLensPostContactSummary.Lihat	Lihat ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh kecerdasan buatan generatif (AI generatif) di halaman Pencarian Kontak dan Detail Kontak.

Nama UI	Nama API	Gunakan
Lensa Kontak - deteksi tema - Buat	ThemeDetection.Create	Buat laporan deteksi tema di halaman pencarian Kontak.
Contact Lens - theme detection - View	ThemeDetection.View	Lihat laporan deteksi tema pada halaman pencarian Kontak.
Lensa Kontak - deteksi tema - Hapus	ThemeDetection.Delete	Hapus laporan deteksi tema pada halaman pencarian Kontak.
Aturan - Buat	Rules.Create	Buat aturan.
Aturan - Hapus	Rules.Delete	Hapus aturan.
Aturan - Sunting	Rules.Edit	Edit aturan.
Aturan - Lihat	Rules.View	Lihat aturan.
Percakapan yang direkam (disunting)	RedactedData.View	Pada detail Kontak dan halaman pencarian kontak untuk kontak, dengarkan file rekaman panggilan dan lihat transkrip panggilan di mana data sensitif telah dihapus.

Nama UI	Nama API	Gunakan	
Percakapan yang direkam (tidak disunting) - Lihat	ListenCallRecordings	<p>Pada Rincian kontak dan halaman pencarian Kontak untuk kontak, lihat konten yang tidak disunting yang berisi data sensitif, seperti nama dan informasi kartu kredit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transkrip obrolan asli dan belum disunting • Transkrip asli dan belum disunting dianalisis oleh Lensa Kontak • Rekaman audio asli yang belum disunting <div data-bbox="829 1245 1149 1854" style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 20px;"> <p> Important</p> <p>Jika Anda memiliki izin untuk Percakapan yang direkam (disunting) dan Percakapan yang direkam (tidak disunting),</p> </div>	

Nama UI	Nama API	Gunakan	
		<p>perhatikan perilaku berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Secara default, hanya rekaman dan transkrip yang telah disunting yang tersedia di detail Kontak dan halaman pencarian Kontak.• Ketika tidak ada konten yang disunting untuk kontak, atau ketika konten yang disunting tidak dapat ditampilkan kepada pengguna, maka konten yang tidak	

Nama UI	Nama API	Gunakan	
		<p>disunting ditampilkan pada detail Kontak dan halaman pencarian Kontak.</p> <p>Untuk mengakses percakapan yang belum disunting , hapus izin untuk Percakapan yang direkam (disunting). Ini membuat pengguna hanya memiliki izin Percakapan yang direkam (tidak disunting). Anda tidak dapat mengakses versi percakapan yang disunting dan tidak disunting</p>	

Nama UI	Nama API	Gunakan
		secara bersamaan.
Percakapan yang direkam (tidak disunting) - Akses	ListenCallRecordings	Lihat ikon Play sehingga mereka dapat mendengarkan rekaman panggilan dengan menggunakan situs web Amazon Connect admin.
Percakapan yang direkam (tidak disunting) - Aktifkan tombol unduh	DownloadCallRecordings	Mengaktifkan tombol untuk mengunduh dan menghapus rekaman panggilan. Secara default, izin tombol Aktifkan unduhan diberikan sehingga pengguna dapat mengunduh rekaman panggilan melalui situs web Amazon Connect admin. Namun, untuk melakukan pengunduhan, pengguna memerlukan izin untuk mengakses percakapan yang direkam (tidak disunting).

Nama UI	Nama API	Gunakan
Percakapan yang direkam (tidak disunting) - Hapus	DeleteCallRecordings	Hapus rekaman panggilan. Secara default, izin tombol Aktifkan unduhan juga diberikan sehingga pengguna dapat menghapus rekaman melalui situs web Amazon Connect admin.
Laporan Login/Logout - Lihat	AgentTimeCard.View	Lihat laporan Login/Logout.
Tongkang kontak real-time - Aktifkan/Nonaktifkan	ManagerBargeIn	Memungkinkan supervisor dan manajer untuk menerobos ke percakapan langsung antara agen dan pelanggan. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang Barge untuk percakapan langsung, lihat Barge percakapan suara dan obrolan langsung .

Nama UI	Nama API	Gunakan
Pemantauan kontak waktu nyata- Aktifkan/ Nonaktifkan	ManagerListenIn	Pantau percakapan langsung dan dengarkan rekaman percakapan sebelumnya. Pastikan untuk menetapkan n manajer ke profil keamanan Agen sehingga mereka dapat mengakses Contact Control Panel (CCP). Ini memungkinkan mereka untuk memantau percakapan melalui PKT.
Laporan tersimpan (admin)	MetricsReports.Admin	Lihat dan hapus semua laporan yang disimpan dalam instans Anda, termasuk yang tidak dibuat oleh Anda.
Laporan tersimpan - Lihat	MetricsReports.View	Lihat laporan bersama.
Laporan tersimpan - Buat	MetricsReports.Create MetricsReports.Share	Buat dan bagikan laporan.
Laporan tersimpan - Edit	MetricsReports.Edit	Edit simpan laporan.
Laporan tersimpan - Hapus	MetricsReports.Delete	Hapus laporan yang disimpan.

Nama UI	Nama API	Gunakan
Laporan tersimpan - Publikasikan	MetricsReports.Publish	Publikasikan laporan.
Laporan tersimpan - Jadwal	MetricsReports.Schedule MetricsReports.Publish ReportSchedules.Create ReportSchedules.Delete ReportSchedules.Edit ReportSchedules.View	Jadwalkan laporan yang disimpan. Secara default, pengguna mendapat izin untuk membuat, menghapus, mengedit, dan melihat laporan yang disimpan.
Formulir evaluasi - melakukan evaluasi	Evaluation.Create Evaluation.View Evaluation.Edit Evaluation.Delete	Mengevaluasi kinerja.
Formulir evaluasi - kelola definisi formulir	EvaluationForms.Create EvaluationForms.View EvaluationForms.Edit EvaluationForms.Delete	Buat dan kelola formulir evaluasi.

Nama UI	Nama API	Gunakan
ID Suara - atribut dan pencarian	VoicelIdAttributesAndSearch.View	Cari dan lihat hasil ID Suara di halaman Detail Kontak.
ID Suara - atribut dan pencarian	VoicelIdAttributesAndSearch.View	Cari dan lihat hasil ID Suara di halaman Detail Kontak.
Peramalan - Lihat	Forecasting.View	Tinjau volume kontak dan perkiraan waktu penanganan rata-rata.
Peramalan - Sunting	Forecasting.Edit	Buat dan edit volume kontak dan perkiraan waktu penanganan rata-rata.
Peramalan - Publikasikan	Forecasting.Publish	Publikasikan perkiraan.
Perencanaan kapasitas - Lihat	Capacity.View	Tinjau output rencana kapasitas.
Perencanaan kapasitas - Sunting	Capacity.Edit	Buat skenario perencanaan kapasitas.
Perencanaan kapasitas - Publikasikan	Capacity.Publish	Publikasikan rencana kapasitas.
Forecast dan jadwal interval	Forecasting.Edit	Tetapkan perkiraan dan interval jadwal.
Dasbor	AccessMetrics.Dashboards.Access	Dasbor

Tindakan Kontak

Nama UI	Nama API	Gunakan
Transfer Kontak	TransferContact.Enabled	Transfer kontak di halaman Analytics dan optimasi . Saat ini transfer kontak tugas ke koneksi cepat didukung di halaman Detail kontak.
Akhiri kontak	StopContact.Enabled	Akhiri kontak di halaman Analytics dan optimasi . Saat ini didukung di halaman Detail kontak.
Jadwalkan ulang kontak	UpdateContactSchedule.Enabled	Jadwalkan ulang kontak yang dijadwalkan sebelumnya di halaman Analytics dan optimasi . Saat ini didukung di halaman Detail kontak hanya untuk kontak tugas.

Perubahan historis

Nama UI	Nama API	Gunakan
Lihat perubahan historis	HistoricalChanges.View	Lihat perubahan historis di semua halaman situs web admin Amazon Connect yang

Nama UI	Nama API	Gunakan
		mendukung perubahan historis.

Customer Profiles

Nama UI	Nama API	Gunakan
Profil pelanggan - Buat	CustomerProfiles.Create	Buat profil pelanggan di aplikasi agen.
Profil pelanggan - Sunting	CustomerProfiles.Edit	Edit profil pelanggan di aplikasi agen.
Profil pelanggan - Lihat	CustomerProfiles.View	Lihat profil pelanggan di aplikasi agen.
Profil pelanggan Atribut yang Dihitung - Buat	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.Create	Buat atribut yang dihitung.
Profil pelanggan Atribut Terhitung - Edit	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.Edit	Edit atribut yang dihitung.
Profil pelanggan Atribut yang Dihitung - Hapus	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.Delete	Hapus atribut yang dihitung.
Profil pelanggan Atribut Terhitung - Lihat	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.View	Lihat atribut yang dihitung.

Penjadwalan

Nama UI	Nama API	Gunakan
Manajer jadwal - Lihat	Scheduling.View	Lihat jadwal staf yang dihasilkan dalam pengalaman pengguna Manajer jadwal.
Manajer jadwal - Sunting	Scheduling.Edit	Buat, edit konfigurasi jadwal, dan publikasikan jadwal staf yang dihasilkan.
Manajer jadwal - Publikasikan	Scheduling.Publish	Publikasikan jadwal dengan menggunakan Manajer Jadwal.
Kalender jadwal yang diterbitkan	Scheduling.View	Lihat jadwal.
Permintaan waktu istirahat - Menyetujui, Mengedit, Melihat	TimeOff.Approve TimeOff.Edit TimeOff.View	Manajemen waktu istirahat.
Saldo waktu istirahat - Edit, Lihat	TimeOffBalance.Edit TimeOffBalance.View	Manajemen waktu istirahat.
Kalender tim	TeamCalendar.View	Lihat jadwal staf yang dipublikasikan dalam pengalaman pengguna Kalender Diterbitkan.
Kalender tim	TeamCalendar.Edit	Edit jadwal staf yang dipublikasikan

Nama UI	Nama API	Gunakan
		dalam pengalaman pengguna Kalender Diterbitkan.

Aplikasi Agen

Nama UI	Nama API	Gunakan
Kalender jadwal aplikasi agen	StaffCalendar.View StaffCalendar.Edit	Kemampuan bagi agen untuk melihat jadwal mereka.
Tampilan kustom	CustomViews.Access	Gunakan panduan pengalaman yang dipandu Agen Workspace.
Amazon Q di Connect	Wisdom.View	Lihat rekomendasi waktu nyata dalam aplikasi agen.
<3p app name>-Akses	<3p app name>.Akses	Memungkinkan agen untuk mengakses aplikasi pihak ketiga.
Manajemen Konten - Respons cepat - Buat	ContentManagement.Buat	Siapkan basis pengetahuan untuk menyimpan respons cepat. Buat, impor, dan lihat riwayat impor respons cepat yang ditampilkan di aplikasi agen.
Manajemen Konten - Respons cepat - Edit	ContentManagement.Sunting	Edit, impor, dan lihat riwayat impor respons

Nama UI	Nama API	Gunakan
		cepat yang ditampilkan di aplikasi agen.
Manajemen Konten - Respons cepat - Lihat	ContentManagement.Lihat	Lihat daftar tanggapan cepat di situs web Amazon Connect admin.
Manajemen Konten - Respons cepat - Hapus	ContentManagement.Hapus	Hapus tanggapan cepat dengan menggunakan situs web Amazon Connect admin.

Kasus

Nama UI	Nama API	Gunakan
Riwayat Audit - Lihat	CaseHistory.View	Lihat riwayat audit kasus dalam aplikasi agen.
Kasus - Buat	Cases.Create	Buat kasus di aplikasi agen .
Kasus - Lihat	Cases.View	Lihat kasus dalam aplikasi agen.
Kasus - Sunting	Cases.Edit	Edit kasus di aplikasi agen.
Bidang Kasus - Buat	CaseFields.Create	Buat bidang kasus .
Bidang Kasus - Lihat	CaseFields.View	Lihat bidang kasus.

Nama UI	Nama API	Gunakan
Bidang Kasus - Sunting	CaseFields.Edit	Edit bidang kasus.
Template Kasus - Buat	CaseTemplates.Create	Buat templat kasus.
Template Kasus - Lihat	CaseTemplates.View	Lihat templat kasus.
Template Kasus - Sunting	CaseTemplates.Edit	Edit templat kasus.

Kampanye


Nama UI	Nama API	Gunakan
Kampanye - Buat	Campaigns.Create	Buat kampanye keluar.
Kampanye - Hapus	Campaigns.Delete	Hapus kampanye keluar.
Kampanye - Sunting	Campaigns.Edit	Edit kampanye keluar.
Kampanye - Kelola	Campaigns.Delete	Kelola kampanye keluar.
Kampanye - Lihat		Lihat kampanye keluar.

Profil keamanan default

Amazon Connect menyertakan profil keamanan default untuk peran umum. Anda dapat meninjau izin yang diberikan oleh profil ini dan menggunakannya jika sesuai dengan izin yang dibutuhkan pengguna Anda. Jika tidak, buat profil keamanan yang hanya memberi pengguna izin yang mereka butuhkan.

Tabel berikut mencantumkan profil keamanan default.

Profil keamanan	Deskripsi
Admin	Memberikan izin kepada administrator untuk melakukan sebagian besar tindakan.
Agen	Memberi izin kepada agen untuk mengakses PKT.
CallCenterManager	Memberi izin kepada manajer untuk melakukan tindakan yang terkait dengan manajemen pengguna, metrik, dan perutean.
QualityAnalyst	Memberi izin kepada analis untuk melakukan tindakan yang terkait dengan metrik.

 Note

Izin baru ditambahkan secara teratur. Sebaiknya tinjau kembali konfigurasi izin Anda untuk memastikan pengguna dapat mengakses fitur Amazon Connect terbaru.

Menetapkan profil keamanan untuk pengguna

Izin yang diperlukan untuk menetapkan profil keamanan

Sebelum Anda dapat menetapkan profil keamanan ke pengguna, Anda harus masuk dengan akun Amazon Connect yang memiliki izin Pengguna - Edit, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Atau, jika Anda membuat akun pengguna untuk pertama kalinya, Anda memerlukan izin Pengguna - Buat.

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secara default, profil keamanan Admin Amazon Connect memiliki izin ini.

Cara menetapkan profil keamanan

1. Ulasan [Praktik terbaik untuk profil keamanan](#).
2. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
3. Pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
4. Pilih satu atau beberapa pengguna dan pilih Edit.
5. Untuk Profil Keamanan, tambahkan atau hapus profil keamanan sesuai kebutuhan. Untuk menambahkan profil keamanan, letakkan kursor Anda di bidang dan pilih profil keamanan dari daftar. Untuk menghapus profil keamanan, klik x di samping namanya.
6. Pilih Simpan.

Buat profil keamanan

Membuat profil keamanan memungkinkan Anda untuk memberikan pengguna Anda hanya izin yang mereka butuhkan.

Untuk setiap grup izin, ada satu set sumber daya dan serangkaian tindakan yang didukung. Misalnya, pengguna adalah bagian dari grup Pengguna dan izin, yang mendukung tindakan berikut: melihat, mengedit, membuat, menghapus, mengaktifkan/menonaktifkan, dan mengedit izin.

Beberapa tindakan tergantung pada tindakan lain. Ketika Anda memilih tindakan yang bergantung pada tindakan lain, tindakan dependen dipilih secara otomatis dan juga harus diberikan. Misalnya, jika Anda menambahkan izin untuk mengedit pengguna, kami juga menambahkan izin untuk melihat pengguna.

Izin yang diperlukan untuk membuat profil keamanan

Sebelum Anda dapat membuat profil keamanan baru, Anda harus masuk dengan akun Amazon Connect yang memiliki Profil keamanan - Buat izin, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secara default, profil keamanan Admin Amazon Connect memiliki izin ini.

Cara membuat profil keamanan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pilih Pengguna, Profil keamanan.
3. Pilih Tambahkan profil keamanan baru.
4. Ketik nama dan deskripsi untuk profil keamanan.
5. Pilih izin yang sesuai untuk profil keamanan dari setiap grup izin. Untuk setiap jenis izin, pilih satu atau beberapa tindakan. Memilih beberapa tindakan menghasilkan tindakan lain yang dipilih. Misalnya, memilih Edit juga memilih Lihat untuk sumber daya dan sumber daya dependen apa pun.
6. Pilih Simpan.

Kontrol akses berbasis tag

Anda membuat profil keamanan dengan tag kontrol akses. Gunakan langkah-langkah ini untuk membuat profil keamanan yang memberlakukan kontrol akses berbasis tag.

1. Pilih Tampilkan pengaturan lanjutan di bagian bawah profil keamanan.
2. Di bagian Kontrol akses, di kotak Sumber Daya, masukkan sumber daya yang akan dibatasi menggunakan tag.

Access control ^

You can control access to Amazon Connect resources based on the tags on those resources. Used to limit access by role, department, region, etc. [Learn more](#)

Resources Tags

2 tags remaining

Summary

To restrict access using tags, select at least one resource and add at least one access control tag.

3. Masukkan kombinasi Kunci dan Nilai untuk tag sumber daya yang ingin Anda batasi aksesnya.
4. Pastikan Anda telah mengaktifkan izin Lihat untuk sumber daya yang telah Anda pilih.
5. Pilih Simpan.

i Note

Adalah wajib untuk menentukan jenis sumber daya dan tag kontrol akses saat mengonfigurasi kontrol akses berbasis tag. Sebagai praktik terbaik, pastikan Anda memiliki tag sumber daya yang cocok pada profil keamanan yang memiliki kontrol akses berbasis tag yang dikonfigurasi. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang kontrol akses berbasis tag di Amazon Connect, lihat [Kontrol akses berbasis tag](#).

Tag profil keamanan

Anda dapat membuat profil keamanan baru dengan tag sumber daya. Gunakan langkah-langkah ini untuk menambahkan tag sumber daya ke profil keamanan.

1. Pilih Tampilkan pengaturan lanjutan di bagian bawah profil keamanan.
2. Masukkan kombinasi Kunci dan Nilai untuk menandai sumber daya, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Tags ^

You can add resource tags to identify, organize, search for, filter and control who can access access this user. [Learn more](#)

3. Pilih Simpan.

Untuk informasi selengkapnya tentang menandai sumber daya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).

Perbarui profil keamanan

Anda dapat memperbarui profil keamanan kapan saja untuk menambah atau menghapus izin.

Izin yang diperlukan untuk memperbarui profil keamanan

Sebelum Anda dapat memperbarui izin di profil keamanan, Anda harus masuk dengan akun Amazon Connect yang memiliki izin berikut: Profil keamanan - Edit.

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secara default, profil keamanan Admin Amazon Connect memiliki izin ini.

Cara memperbarui profil keamanan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Anda harus masuk dengan akun Amazon Connect yang memiliki izin untuk memperbarui profil keamanan.
2. Pilih Pengguna, Profil keamanan.
3. Pilih nama profil.
4. Perbarui nama, deskripsi, izin, kontrol akses, dan tag sumber daya sesuai kebutuhan.
5. Pilih Simpan.

Note

Memodifikasi kontrol akses atau tag sumber daya pada profil keamanan dapat memengaruhi fitur atau sumber daya yang dapat diakses pengguna dengan profil keamanan ini.

Kontrol akses berbasis tag

Kontrol akses berbasis tag memungkinkan Anda mengonfigurasi akses granular ke sumber daya tertentu berdasarkan tag sumber daya yang ditetapkan. Anda dapat mengonfigurasi kontrol akses berbasis tag menggunakan API/SDK atau dalam konsol Amazon Connect (untuk sumber daya yang didukung).

Kontrol akses berbasis tag menggunakan API/SDK

Untuk menggunakan tag untuk mengontrol akses ke sumber daya dalam akun AWS Anda, Anda perlu memberikan informasi tag dalam elemen kondisi kebijakan IAM. Misalnya, untuk mengontrol akses ke domain ID Suara berdasarkan tag yang telah Anda tetapkan padanya, gunakan kunci `aws:ResourceTag/key-name` kondisi, bersama dengan operator tertentu yang `StringEquals` ingin menentukan pasangan kunci tag: nilai mana yang harus dilampirkan ke domain, untuk mengizinkan tindakan yang diberikan untuknya.

Untuk informasi selengkapnya tentang kontrol akses berbasis tag, lihat [Mengontrol akses ke sumber daya AWS menggunakan tag](#) di Panduan Pengguna IAM.

Kontrol akses berbasis tag menggunakan konsol Amazon Connect

Tag sumber daya adalah label metadata kustom yang dapat Anda tambahkan ke sumber daya agar lebih mudah mengidentifikasi, mengatur, dan menemukan dalam pencarian. Anda dapat menerapkan tag secara terprogram menggunakan Amazon Connect SDK/API, dan untuk sumber daya tertentu Anda dapat menerapkan tag dari dalam konsol Amazon Connect. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang tag sumber daya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).

Tag kontrol akses mirip dengan tag sumber daya karena menggunakan struktur `key:value` yang sama. Namun, perbedaan dengan tag kontrol akses adalah bahwa ia memperkenalkan kontrol otorisasi yang membatasi akses pengguna, hanya sumber daya tertentu yang berisi tag sumber daya dengan pasangan `key:value` yang identik. Tag kontrol akses didefinisikan dalam profil keamanan, dengan terlebih dahulu memilih sumber daya (profil perutean, antrian, pengguna, dll.) untuk mengontrol akses ke, dan kemudian mendefinisikan pasangan `key:value` untuk dicocokkan. Setelah profil keamanan dengan tag kontrol akses telah diterapkan ke pengguna, itu akan membatasi akses pengguna berdasarkan kombinasi yang ditentukan dari sumber daya yang dipilih dan tag kontrol akses (kunci: nilai). Tanpa tag kontrol akses diterapkan, pengguna akan dapat melihat semua sumber daya jika diberi izin untuk melakukannya.

Untuk menggunakan tag untuk mengontrol akses ke sumber daya dalam situs web admin instans Amazon Connect, Anda perlu mengonfigurasi bagian kontrol akses dalam profil keamanan tertentu.

Misalnya, untuk mengontrol akses ke profil perutean berdasarkan tag yang telah Anda tetapkan padanya, Anda akan menentukan profil perutean sebagai sumber daya yang dikendalikan akses, dan kemudian menentukan pasangan kunci tag: nilai mana yang ingin Anda aktifkan aksesnya.

Batasan konfigurasi

Tag kontrol akses dikonfigurasi pada profil keamanan. Anda dapat mengonfigurasi hingga 4 tag kontrol akses pada satu profil keamanan. Menambahkan tag kontrol akses tambahan akan membuat profil keamanan itu lebih ketat. Misalnya, jika Anda menambahkan dua tag kontrol akses seperti `Department:X` dan `Country:Y`, pengguna hanya akan dapat melihat sumber daya yang berisi kedua tag.

Pengguna dapat diberikan maksimal dua profil keamanan yang berisi tag kontrol akses. Ketika beberapa profil keamanan yang berisi tag kontrol akses ditetapkan ke satu pengguna, kontrol akses berbasis tag menjadi kurang membatasi. Misalnya, jika pengguna memiliki satu profil keamanan dengan tag kontrol akses seperti `Country:USA`, dan profil keamanan lain dengan tag kontrol akses seperti `Country:Argentina`, pengguna akan dapat melihat sumber daya yang ditandai dengan `Country:USA` atau `Country:Argentina`. Pengguna dapat memiliki profil keamanan lainnya, selama profil keamanan tambahan tersebut tidak mengandung tag. Jika beberapa profil keamanan hadir dengan izin sumber daya yang tumpang tindih, profil keamanan tanpa kontrol akses berbasis tag akan diberlakukan di atas profil dengan kontrol akses berbasis tag.

Peran terkait layanan diperlukan untuk mengonfigurasi [tag sumber daya atau tag kontrol akses](#). Jika instans Anda dibuat setelah Oktober 2018, instans ini akan tersedia secara default dengan instans Amazon Connect Anda. Namun, jika Anda memiliki instans yang lebih lama, lihat [Gunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#) untuk petunjuk cara mengaktifkan peran yang ditautkan layanan.

Praktik terbaik untuk menerapkan kontrol akses berbasis tag

Menerapkan kontrol akses berbasis tag adalah fitur konfigurasi lanjutan yang didukung oleh Amazon Connect dan mengikuti model tanggung jawab AWS bersama. Penting untuk memastikan bahwa Anda mengonfigurasi instans Anda dengan benar untuk memenuhi kebutuhan otorisasi yang Anda inginkan. Untuk informasi lebih lanjut, tinjau [model tanggung jawab AWS bersama](#).

Pastikan Anda telah mengaktifkan setidaknya izin tampilan untuk sumber daya yang Anda aktifkan kontrol akses berbasis tag. Ini akan memastikan bahwa Anda menghindari ketidakkonsistenan izin yang mengakibatkan permintaan akses ditolak.

Kontrol akses berbasis tag diaktifkan pada tingkat sumber daya, yang berarti bahwa setiap sumber daya dapat dibatasi secara independen. Dalam kasus penggunaan tertentu, ini mungkin dapat diterima tetapi dianggap sebagai praktik terbaik untuk mengaktifkan kontrol akses berbasis tag ke semua sumber daya secara bersamaan. Misalnya, mengaktifkan akses ke pengguna tetapi bukan profil keamanan, akan memungkinkan pengguna untuk membuat profil keamanan dengan hak istimewa yang menggantikan pengaturan kontrol akses pengguna yang Anda inginkan.

Saat masuk ke konsol Amazon Connect dengan kontrol akses berbasis tag yang diterapkan, pengguna tidak akan dapat mengakses log perubahan historis untuk sumber daya yang dibatasi.

Sebagai praktik terbaik, Anda harus menonaktifkan akses ke sumber daya/modul berikut saat menerapkan kontrol akses berbasis tag dalam konsol Amazon Connect. Jika Anda tidak menonaktifkan akses ke sumber daya ini, pengguna dengan kontrol akses berbasis tag pada sumber daya tertentu yang melihat halaman ini mungkin melihat daftar pengguna, profil keamanan, profil perutean, atau antrian yang tidak dibatasi. Untuk informasi selengkapnya tentang cara mengelola izin, lihat [Daftar izin profil keamanan](#).

Modul	Izin untuk menonaktifkan akses
Pencarian kontak	Hubungi Pencarian
Dasbor	Akses metrik
Modul Aliran/Aliran	Modul aliran - Lihat
Prakiraan	Prakiraan
Perubahan historis/Portal Audit	Akses metrik
Jam operasi	Jam operasi - Lihat
Login/Login out laporan	Laporan Login/Logout - Lihat
Kampanye Keluar	Kampanye - Lihat
Permintaan	Prompts - Lihat
Sambungkan cepat	Koneksi cepat - Lihat
Aturan	Aturan - Lihat

Modul	Izin untuk menonaktifkan akses
Laporan tersimpan	Laporan tersimpan - Lihat
Penjadwalan	Manajer jadwal
Penjadwalan	Kalender jadwal yang diterbitkan

Mengatur perutean

Di Amazon Connect, routing terdiri dari tiga bagian: antrian, profil perutean, dan aliran. Topik ini membahas antrian dan profil perutean. Untuk informasi tentang aliran, lihat [Buat Alur Amazon Connect](#).

Antrian menampung kontak yang menunggu untuk dijawab oleh agen. Anda dapat menggunakan satu antrian untuk menangani semua kontak yang masuk, atau Anda dapat mengatur beberapa antrian.

Antrian ditautkan ke agen melalui profil perutean. Saat Anda membuat profil perutean, Anda menentukan:

- Antrian mana yang akan ada di dalamnya.
- Apakah satu antrian harus diprioritaskan di atas yang lain.
- Saluran apa yang akan ditangani agen di Contact Control Panel (CCP).
- Berapa banyak kontak agen dapat menangani secara bersamaan untuk setiap saluran.
- Apakah antrian individu untuk semua saluran atau yang spesifik.

Setiap agen ditugaskan ke satu profil routing.

Daftar Isi

- [Cara kerja routing](#)
- [Membuat antrean](#)
- [Nonaktifkan antrian](#)
- [Hapus antrian](#)
- [Mengatur kontak Maksimum dalam batas antrian](#)
- [Mengatur jam operasi dan zona waktu untuk antrian](#)

- [Buat profil perutean](#)
- [Menghapus profil perutean](#)
- [Mengatur perutean berbasis antrian \(berbasis keterampilan\)](#)
- [Routing menggunakan kemampuan agen](#)

Cara kerja routing

Kontak dialihkan melalui pusat kontak Anda berdasarkan faktor-faktor berikut:

- Profil perutean yang ditugaskan untuk agen.
- Jam operasi untuk antrian tertentu.
- Logika routing yang Anda tentukan dalam alur Anda.

Misalnya, Anda menggunakan profil perutean untuk merutekan jenis kontak tertentu ke agen dengan keahlian khusus. Jika tidak ada agen dengan keahlian yang diperlukan tersedia, Anda dapat menempatkan kontak dalam antrian yang ditentukan dalam alur.

Inilah logika yang digunakan Amazon Connect untuk merutekan kontak:

- Kontak dalam antrian secara otomatis diprioritaskan dan diteruskan ke agen berikutnya yang tersedia (yaitu, agen yang telah menganggur paling lama).
- Kontak ditahan jika tidak ada agen yang tersedia. Urutan di mana mereka dilayani ditentukan oleh waktu mereka dalam antrian, berdasarkan siapa datang, dilayani pertama.
- Jika beberapa agen siap untuk kontak, secara default kontak masuk diarahkan ke agen yang telah berada dalam status Tersedia untuk waktu yang lama.

Penanganan kontak masuk atau keluar menyebabkan agen jatuh ke bagian bawah daftar untuk kontak masuk. Anda dapat mengatur [profil perutean](#) untuk mengabaikan kontak keluar dalam perhitungan ini dengan memilih opsi `Outbound calls not impact routing order`. Pertimbangkan untuk memilih opsi ini jika organisasi Anda ingin agen menerima panggilan keluar dan tetap mendapatkan bagian yang adil dari kontak masuk.

Sebagai contoh:

- Joe berada di urutan ketiga untuk kontak masuk, yang lebih disukai daripada kontak keluar karena dia tahu dia akan berbicara dengan seseorang, dan itu meningkatkan peluangnya untuk mendapatkan pengakuan dalam perannya. Karena dia menganggur, Joe memutuskan

untuk melakukan kontak keluar untuk menghindari backlog. Dia mungkin atau mungkin tidak menjangkau seseorang.

- Secara default, ketika Joe membuat kontak keluar, dia bergerak dari baris ketiga ke bagian bawah daftar agen yang menunggu untuk menerima kontak masuk. (Jika ada 10 agen, dia dipindahkan ke tempat ke-10). Jika sebaliknya ia harus tetap di tempat ketiga, Anda dapat mengganti perilaku default.
- Profil perutean dapat menetapkan prioritas untuk satu antrian di atas yang lain, tetapi prioritas dalam antrian selalu diatur oleh urutan kontak ditambahkan ke antrian.
- Routing menghitung peringkat kontak yang ditransfer berdasarkan waktu kedatangan kontak (asli) sebelumnya.

Cara kerja routing dengan banyak saluran

Saat menyiapkan profil perutean untuk menangani beberapa saluran, Anda harus menentukan apakah agen dapat menangani kontak saat sudah berada di saluran lain. Ini disebut konkurensi lintas saluran.

Saat menggunakan konkurensi lintas saluran, Amazon Connect memeriksa kontak mana yang akan ditawarkan kepada agen sebagai berikut:

1. Ini memeriksa kontak/saluran apa yang sedang ditangani agen.
2. Berdasarkan saluran apa yang saat ini mereka tangani, dan konfigurasi lintas-saluran di profil perutean agen, ini menentukan apakah agen dapat dialihkan ke kontak berikutnya.

Untuk contoh terperinci tentang cara Amazon Connect merutekan kontak saat konkurensi lintas saluran diatur, lihat. [Contoh bagaimana kontak dirutekan dengan konkurensi lintas saluran](#)

Pelajari selengkapnya tentang perutean

Lihat topik berikut untuk mempelajari lebih lanjut tentang perutean:

- [Konsep: Profil perutean](#)
- [Konsep: Perutean berbasis antrian](#)
- [Mengatur perutean berbasis antrian](#)

Membuat antrian

Topik ini menjelaskan cara membuat antrian menggunakan konsol Amazon Connect. Untuk membuat antrian secara terprogram, lihat CLI `create-queue` atau di Referensi API Amazon [ConnectAWS](#).

[CreateQueue](#)

Berapa banyak antrian yang bisa saya buat? [Untuk melihat kuota Antrian per instans, buka konsol Service Quotas di `https://console.aws.amazon.com/servicequotas/`.](#)

Untuk membuat antrian

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di `https://nama instance.my.connect.aws/`.
Gunakan akun Admin, atau akun yang memiliki Perutean - Buat antrian izin profil keamanan.
2. Di Amazon Connect, pada menu navigasi, pilih Routing, Antrian, Tambahkan antrian baru.
3. Tambahkan informasi yang sesuai tentang antrian Anda dan pilih Tambahkan antrian baru.

Amazon Connect

Queues > Edit BasicQueue

Edit BasicQueue

Queue Details

Name	Description
BasicQueue	A simple, basic voice queue.
Required 10 / 127	28 / 250

Hours of operation

Set the hours of operation and timezone for a queue. [Learn more.](#)

Search hours of operation

Basic Hours X ▾

Required

[Show additional queue information ▾](#)

Settings

Outbound caller configuration

Set the default caller ID name that will display to customers. [Learn more.](#)

Default caller ID name	Outbound caller ID number	Outbound whisper flow
Callback ID name	Search for phone numbers +1 360-230-7842 X ▾	Search for contact flow ▾
0 / 255		

Quick connects

Choose the quick connects that agents who are working this queue will see in their CCP. [Learn more.](#)

Search for quick connects ▾

Lihat topik berikut untuk informasi rinci tentang masing-masing bidang di atas:

1. [Mengatur jam operasi dan zona waktu untuk antrian](#)
2. [Mengatur ID penelepon keluar](#)
3. [Mengatur kontak Maksimum dalam batas antrian](#)
4. [Buat koneksi cepat](#)

Antrian aktif secara otomatis.

4. Tetapkan antrian ke profil perutean; untuk informasi, lihat [Buat profil perutean](#) Profil routing menghubungkan antrian dan agen bersama-sama.
5. Tambahkan Tag untuk mengidentifikasi, mengatur, mencari, memfilter, dan mengontrol siapa yang dapat mengakses antrian ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).

Untuk mempelajari cara kerja antrian, lihat [Konsep: Profil perutean](#) dan [Konsep: Perutean berbasis antrian](#)

Nonaktifkan antrian

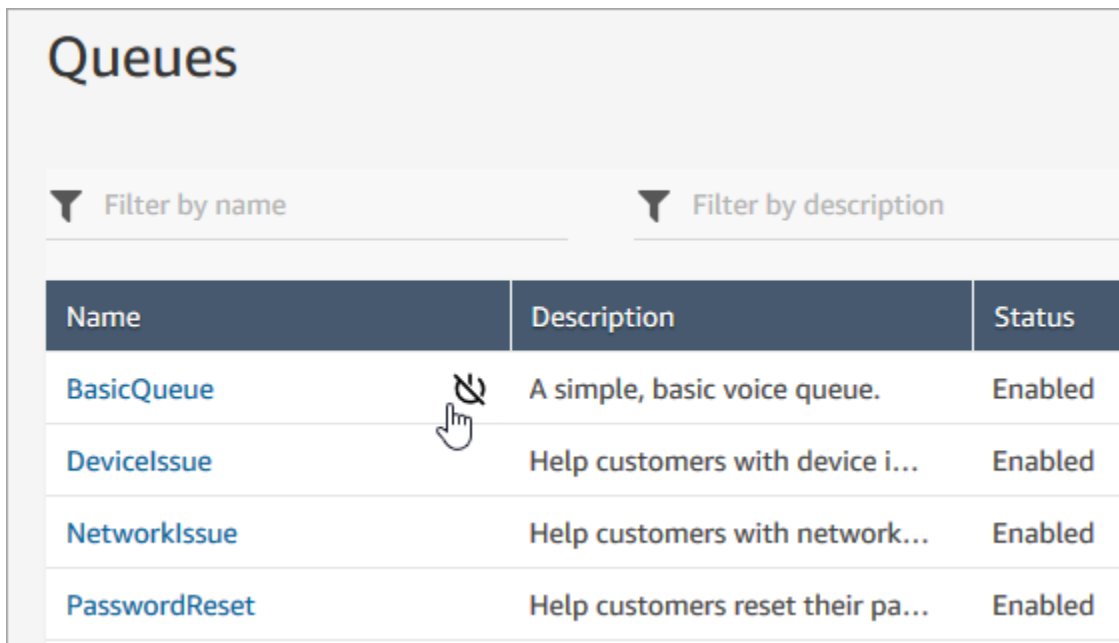
Anda dapat dengan cepat mengontrol aliran kontak ke antrian dengan menonaktifkan antrian sementara. Ketika antrian dinonaktifkan, itu dimasukkan ke dalam mode offline. Tidak ada kontak baru yang dialihkan ke antrian, tetapi kontak yang ada yang sudah ada dalam antrian dialihkan ke agen.

Hanya pengguna yang memiliki profil keamanan dengan Antrian - Aktifkan/Nonaktifkan izin yang dapat menonaktifkan antrian.

Security profile permissions					
Routing ⓘ					
Type	All	View	Edit	Create	Enable / Disable
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Untuk menonaktifkan antrian aktif

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Antrian.
2. Arahkan kursor ke nama antrian untuk diedit. Pilih ikon daya yang muncul.



Name	Description	Status
BasicQueue	A simple, basic voice queue.	Enabled
DeviceIssue	Help customers with device i...	Enabled
NetworkIssue	Help customers with network...	Enabled
PasswordReset	Help customers reset their pa...	Enabled

3. Pilih Nonaktifkan untuk mengonfirmasi bahwa Anda ingin menonaktifkan antrian. Anda dapat langsung mengaktifkan kembali antrian jika diperlukan dengan memilih tombol power lagi.

Hapus antrian

Untuk menghapus antrian dari instans Amazon Connect, gunakan [DeleteQueue](#) API atau CLI [AWSdelete-queue](#).

Tidak mungkin menghapus antrian dengan menggunakan situs web Amazon Connect admin.

Mengatur kontak Maksimum dalam batas antrian

Secara default antrian dapat berisi hingga [kuota layanan](#) Anda untuk suara, obrolan, dan tugas:

- Panggilan aktif bersamaan per instance
- Obrolan aktif bersamaan per instance (termasuk SMS)
- Tugas aktif bersamaan per instance

Untuk menambah salah satu kuota ini, Anda harus meminta kenaikan kuota. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Mungkin ada situasi di mana Anda ingin antrian tertentu untuk mengizinkan kontak lebih sedikit daripada kuota yang diizinkan. Sebagai contoh:

- Anda memiliki antrian yang didedikasikan untuk panggilan tentang masalah rumit yang membutuhkan waktu rata-rata 15 menit untuk diselesaikan, Anda mungkin ingin membatasi jumlah panggilan yang diizinkan dalam antrian menjadi kurang dari Panggilan aktif bersamaan per instance. Ini mencegah pelanggan menunggu berjam-jam.
- Anda mungkin memiliki antrian yang didedikasikan untuk obrolan. Batas layanan Anda adalah 100 tetapi Anda hanya menginginkan hingga 20 obrolan sekaligus. Anda dapat menetapkan nilai tersebut sehingga Amazon Connect membatasi jumlah obrolan aktif yang dirutekan ke antrian tersebut.
- Anda memiliki antrian yang menggabungkan lebih dari satu saluran, dan Anda menetapkan nilai kustom. Perhatikan bahwa antrian berhenti menerima kontak baru setelah nomor tersebut tercapai, terlepas dari distribusi kontak. Misalnya, jika Anda menetapkan nilai ke 50, dan 50 kontak pertama adalah obrolan, maka panggilan suara tidak dirutekan ke antrian ini.

Topik ini menjelaskan cara mengurangi jumlah kontak yang diizinkan dalam antrian untuk situasi ini.

Kurangi jumlah kontak yang diizinkan dalam antrian

Untuk mengurangi jumlah kontak yang diizinkan dalam [antrian standar](#) secara bersamaan, Anda menetapkan batas maksimum kontak dalam antrian untuk antrian standar. Pengaturan ini tidak berlaku untuk [antrian agen](#); itu selalu terbatas pada 10 kontak.

Maximum contacts in queue

Set the maximum contacts allowed to be in the queue at the same time. This defines the routing decisions when a queue is full.

Set a limit across all channels

Saat Anda memasukkan nomor dalam Kontak maksimum dalam antrian, Amazon Connect memvalidasi bahwa nomor tersebut kurang dari jumlah kuota layanan kontak aktif bersamaan Anda: Panggilan bersamaan per instance+ Obrolan aktif bersamaan per instance+ Tugas aktif bersamaan per instance.

Important

- Anda harus menyetel Kontak maksimum dalam antrian menjadi kurang dari jumlah gabungan kuota berikut: Panggilan bersamaan per instance+ Obrolan aktif bersamaan per instance+ Tugas aktif bersamaan per instance.

- Panggilan masuk dan callback antrian dihitung terhadap batas ukuran antrian.

Untuk informasi tentang kuota layanan default dan cara meminta peningkatan, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Untuk mengurangi jumlah kontak yang diizinkan dalam antrian tertentu

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Antrian, Tambahkan antrian baru. Atau, edit antrian yang ada.
2. Di Kontak maksimum dalam antrian, pilih Tetapkan batas di semua saluran. Jika antrian juga digunakan untuk obrolan atau tugas, maka ketiga saluran akan dibatasi pada maksimum yang sama.
3. Di dalam kotak, tentukan berapa banyak kontak yang dapat berada dalam antrian sebelum dianggap penuh. Nilai tidak dapat melebihi jumlah panggilan aktif Bersamaan per instance+ Obrolan aktif bersamaan per instance+ Tugas aktif bersamaan per instance.


Maximum contacts in queue

Set the maximum contacts allowed to be in the queue at the same time. This defines the routing decisions when a queue is full.

Set a limit across all channels

Maximum contacts in queue
7

Required



Apa yang terjadi pada panggilan ketika antrian penuh

- Panggilan masuk: Panggilan masuk berikutnya mendapat nada urutan ulang (juga dikenal sebagai nada sibuk cepat), yang menunjukkan tidak ada jalur transmisi ke nomor yang dipanggil tersedia.
- Callback antrian: Panggilan balik antrian berikutnya dirutekan ke cabang kesalahan.

Apa yang terjadi jika Kontak maksimum dalam antrian diatur ke 0

Jika Anda menyetel Kontak maksimum dalam antrian ke 0, itu membuat antrian tidak dapat digunakan. Perilakunya sama seperti ketika antrian penuh.

Pengecualian batas maksimum antrian

Ada kalanya Anda dapat menambahkan lebih banyak kontak ke antrian daripada yang ditetapkan Kontak maksimum dalam batas antrian.

- Mungkin ada sedikit penundaan antara waktu antrian mencapai batas kapasitasnya dan ketika batas ini diberlakukan dalam aliran. Penundaan ini dapat menyebabkan kontak masuk antri selama waktu itu, terutama selama ledakan lalu lintas.

Selain itu, Amazon Connect menyertakan buffer 20 persen ke kapasitas antrian untuk skenario luar biasa berikut:

- Kontak diubah menjadi Callback Antrian, dijadwalkan untuk ditambahkan ke antrian pada waktu X menggunakan pengaturan penundaan awal dalam alur. Namun, ketika waktu yang dijadwalkan tiba, antrian target telah mencapai kapasitas maksimum dalam batas antrian. Dalam skenario ini, Amazon Connect memungkinkan Callback Antrian untuk di-enqueued hingga buffer 20 persen dari kapasitas maksimum dalam batas antrian untuk antrian.
- Sebuah kontak, yang sebelumnya mengantri di Antrian1, sekarang sedang ditransfer ke Antrian2 melalui aliran. Namun, ketika transfer dicoba, Antrian2 telah mencapai kapasitas maksimum dalam batas antrian. Dalam skenario ini, Amazon Connect memungkinkan transfer untuk melanjutkan, hingga buffer 20 persen dari kapasitas maksimum dalam batas antrian untuk Antrian2.
- Agen memulai transfer manual kontak ke antrian melalui koneksi cepat. Namun, ketika transfer dicoba, antrian telah mencapai kapasitas maksimum dalam batas antrian. Dalam skenario ini, Amazon Connect memungkinkan transfer untuk melanjutkan, hingga buffer 20 persen dari kapasitas maksimum dalam batas antrian.

Kontak rute berdasarkan kapasitas antrian

Untuk menentukan keputusan perutean berdasarkan kapasitas antrian, gunakan [Transfer ke antrian](#) blok untuk memeriksa apakah antrian penuh ([Kontak maksimum dalam antrian](#)), lalu [rute kontak](#) yang sesuai.

[Transfer ke antrian](#) Blok memeriksa [kontak Maksimum dalam antrian](#). Jika tidak ada batasan yang ditetapkan, antrian terbatas pada jumlah total kontak bersamaan untuk kuota berikut:

- Tugas aktif per instance
- Panggilan bersamaan per instance

- Obrolan bersamaan per instance

Mengatur jam operasi dan zona waktu untuk antrian

Hal pertama yang perlu Anda lakukan ketika Anda mengatur antrian adalah menentukan jam operasi dan zona waktu. Jam dapat direferensikan dalam arus. Misalnya, saat merutekan kontak ke agen, Anda mungkin menggunakan [Periksa jam operasi](#) blok terlebih dahulu, lalu merutekan kontak ke antrian yang sesuai.

Berapa jam operasi yang bisa saya buat? [Untuk melihat kuota Jam operasi per instans, buka konsol Service Quotas di https://console.aws.amazon.com/servicequotas/.](https://console.aws.amazon.com/servicequotas/)

Untuk mengatur jam operasi dan zona waktu untuk antrian

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Jam operasi.
2. Untuk membuat templat, pilih Tambahkan set jam baru dan masukkan nama dan deskripsi.
3. Pilih Zona waktu dan pilih nilai.
4. Pilih Pengaturan untuk mengatur jam baru.
5. Secara opsional, di bagian Tag, tambahkan tag untuk mengidentifikasi, mengatur, mencari, atau memfilter siapa yang dapat mengakses catatan operasi jam ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).
6. Pilih Simpan.
7. Sekarang Anda dapat menentukan jam operasi saat Anda [membuat antrian](#), dan memeriksanya di [Periksa jam operasi](#) blok.

Cara menentukan tengah malam

Untuk menentukan tengah malam, masukkan 12:00 AM.








Misalnya, jika Anda ingin mengatur jam Anda ke 10:00 AM hingga tengah malam, Anda akan masuk: 10:00 AM hingga 12:00 AM. Call center Anda akan buka selama 14 jam. Berikut matematikanya:

- 10:00 AM- 12:00 PM = 2 jam
- 12:00 PM- 12:00 AM = 12 jam
- Total = 14 jam

Contoh-contoh

Djadwalkan untuk 24x7








Settings

Sunday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Monday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Tuesday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Wednesday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Thursday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Friday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Saturday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	

Jadwalkan untuk Senin sampai Jumat 9:00 AM sampai 17:00



Hapus hari Minggu dan Sabtu dari jadwal.

Settings

Sunday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Monday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Tuesday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Wednesday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Thursday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Friday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Saturday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	

Tambahkan makan siang dan istirahat lainnya

Jika seluruh pusat kontak Anda ditutup untuk makan siang dari 12-1, misalnya, maka Anda akan memasukkan jam untuk menentukan itu, seperti pada gambar berikut:

Monday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 12:00 PM	
	Start time 01:00 PM	End time 05:00 PM	

Di sebagian besar pusat kontak, istirahat terhuyung-huyung. Sementara beberapa agen sedang makan siang, misalnya, yang lain masih tersedia untuk menangani kontak. Alih-alih menentukan ini

dalam jam operasi, Anda [menambahkan status agen kustom](#) yang muncul di Panel Kontrol Kontak (CCP) agen.

Misalnya, Anda dapat membuat status kustom bernama Lunch. Ketika agen pergi makan siang, mereka mengubah status mereka di PKT dari Tersedia menjadi Makan Siang. Selama waktu ini, tidak ada kontak yang diarahkan ke mereka. Ketika mereka kembali dari makan siang dan siap untuk mengambil kontak lagi, mereka mengubah status mereka kembali ke Tersedia.

Supervisor dapat mengubah status agen menggunakan laporan metrik waktu nyata.

Untuk informasi lebih lanjut, lihat topik-topik ini:

- [Tambahkan status agen kustom](#)
- [Tentang status agen](#)
- [Ubah status “Aktivitas agen” dalam laporan metrik waktu nyata](#)

Apa yang terjadi selama waktu musim panas

Amazon Connect menggunakan zona waktu untuk menentukan apakah waktu musim panas berlaku untuk antrian, dan menyesuaikan secara otomatis untuk semua zona waktu yang mengamati waktu musim panas. Saat kontak masuk, Amazon Connect melihat jam dan zona waktu untuk menentukan apakah kontak dapat dialihkan ke antrian yang diberikan.

Important

Amazon Connect menyediakan opsi untuk EST5EDT, PST8PDT, CST6CDT, dan banyak lagi. Misalnya, EST5EDT didefinisikan sebagai:

[Waktu Standar Timur \(EST\)](#) digunakan saat mengamati waktu standar. Ini lima jam di belakang Coordinated Universal Time (UTC).

[Eastern Daylight Time \(EDT\)](#) digunakan saat mengamati daylight saving time. Ini adalah empat jam di belakang Coordinated Universal Time (UTC).

Kami merekomendasikan untuk meneliti zona waktu pilihan Anda untuk memastikan Anda memahaminya.

Gunakan blok Periksa Jam Operasi

Pada awal aliran Anda, gunakan [Periksa jam operasi](#) blok untuk menentukan apakah pusat kontak Anda terbuka, dan untuk bercabang sesuai dengan itu.

Buat profil perutean

Sementara antrian adalah 'ruang tunggu' untuk kontak, profil routing menghubungkan antrian ke agen. Saat Anda membuat profil perutean, Anda menentukan:

- Saluran: Saluran mana — suara, obrolan, tugas — yang diarahkan ke grup agen ini; apakah akan mengizinkan saluran secara bersamaan.
- Antrian: Antrian mana yang ada di profil perutean; apakah satu antrian harus diprioritaskan di atas yang lain.

Setiap agen ditugaskan ke satu profil routing. Untuk informasi selengkapnya tentang profil perutean dan antrian, lihat [Konsep: Profil perutean](#)

Berapa banyak profil routing yang dapat saya buat? [Untuk melihat kuota profil Routing per instance, buka konsol Service Quotas di <https://console.aws.amazon.com/servicequotas/>.](#)

Untuk membuat profil perutean


1. Pada menu navigasi, pilih Pengguna, Profil perutean, Tambahkan profil perutean.
2. Di bagian Routing Profile Details, di kotak Nama, masukkan nama tampilan yang dapat dicari. Di kotak Deskripsi, masukkan untuk apa profil digunakan.
3. Di bagian Pengaturan Saluran, masukkan atau pilih informasi berikut:

Item	Deskripsi	
Ketersediaan saluran	Pilih jenis kontak mana yang akan diarahkan ke agen yang ditugaskan ke profil perutean ini.	
Kontak maksimum per agen	Untuk saluran obrolan dan tugas, tentukan berapa banyak kontak yang dapat ditangani agen secara bersamaan, hingga 10.	
Konkurensi lintas saluran	Pilih salah satu opsi berikut:	

Item	Deskripsi	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada saluran lain saat agen ada di saluran. Misalnya, saat agen sedang mengobrol, mereka tidak akan menerima kontak suara atau tugas. • Izinkan saluran lain secara bersamaan. Misalnya, saat agen menggunakan kontak suara, mereka dapat ditawari kontak dari saluran lain yang diaktifkan di profil perutean, seperti obrolan dan tugas. <p>Lihat Contoh bagaimana kontak dirutekan dengan konkurensi lintas saluran.</p>	

4. Di bagian Antrian, masukkan informasi berikut:

Item	Deskripsi	
Nama	Gunakan menu tarik-turun atau bidang teks untuk memilih antrian yang sudah Anda atur. Anda dapat menambahkan beberapa antrian ke profil perutean.	
Saluran	Pilih apakah antrian untuk obrolan, suara, tugas, atau ketiganya.	

Item	Deskripsi	
	<p> Important</p> <p>Saluran yang Anda tentukan di sini juga harus ditentukan di bagian Pengaturan Saluran. Jika tidak, kontak dari saluran itu tidak akan dialihkan ke agen.</p>	
Prioritas	Tentukan urutan kontak yang akan ditangani untuk antrian itu. Misalnya, kontak dalam antrian dengan prioritas 2 akan menjadi prioritas yang lebih rendah daripada kontak dalam antrian dengan prioritas 1.	
Keterlambatan (dalam hitungan detik)	<p>Masukkan jumlah waktu minimum kontak harus dalam antrian sebelum dialihkan ke agen yang tersedia.</p> <p>Untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana Priority dan Delay bekerja sama, lihat Konsep: Prioritas dan penundaan antrian.</p>	

Item	Deskripsi	
Antrian keluar default	Pilih antrian yang akan dikaitkan dengan panggilan keluar yang dilakukan oleh agen.	
Atur urutan perutean	Secara default Amazon Connect merutekan kontak baru ke agen yang telah berada dalam status Tersedia paling lama. Anda dapat menyesuaikan perilaku ini, misalnya, untuk mengubah dampak kontak keluar terhadap penetapan kontak masuk baru.	

Item	Deskripsi	
<p>Panggilan keluar seharusnya tidak memengaruhi urutan perutean</p>	<p>Gunakan pengaturan ini jika Anda tidak ingin agen yang membuat kontak keluar pindah ke bagian bawah daftar untuk menerima kontak masuk.</p> <p>Secara default kontak baru dialihkan ke agen yang telah berada dalam status Tersedia paling lama. Dengan melakukan kontak keluar, agen turun ke bagian bawah daftar menunggu kontak masuk. Anda dapat menggunakan pengaturan ini untuk mengganti logika default tersebut dan memastikan bahwa agen yang membuat kontak keluar masih mendapatkan bagian kontak masuk yang adil.</p>	

5. Secara opsional, tambahkan Tag untuk mengidentifikasi, mengatur, mencari, memfilter, dan mengontrol siapa yang dapat mengakses catatan operasi jam ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).
6. Pilih Simpan.

Kiat untuk mengatur saluran dan konkurensi

- Gunakan ketersediaan Saluran untuk mengaktifkan dan menonaktifkan apakah agen yang ditetapkan ke profil mendapatkan kontak suara, obrolan, dan tugas.

Misalnya, ada 20 antrian yang ditugaskan ke profil. Semua antrian diaktifkan untuk suara, obrolan, dan tugas. Dengan menghapus opsi Suara di tingkat profil perutean, Anda dapat menghentikan

semua panggilan suara ke agen ini, di semua antrian di profil. Jika Anda ingin memulai ulang kontak suara untuk agen ini lagi, pilih Suara.

- Saat menggunakan konkurensi lintas saluran, Amazon Connect memeriksa kontak mana yang akan ditawarkan kepada agen sebagai berikut:
 1. Ini memeriksa kontak/saluran apa yang sedang ditangani agen.
 2. Berdasarkan saluran apa yang saat ini mereka tangani, dan konfigurasi lintas-saluran di profil perutean agen, ini menentukan apakah agen dapat dialihkan ke kontak berikutnya.
 3. Amazon Connect memprioritaskan kontak tunggu terpanjang jika Prioritas dan Penundaan sama. Meskipun mengevaluasi beberapa saluran pada saat yang sama, First-In First-Out masih dihormati.

Lihat [Contoh bagaimana kontak dirutekan dengan konkurensi lintas saluran](#).

- Untuk setiap antrian di profil, pilih apakah itu untuk suara, obrolan, tugas, atau ketiganya.
- Jika Anda ingin antrian untuk menangani suara, obrolan, dan tugas, tetapi ingin menetapkan prioritas yang berbeda untuk setiap saluran, tambahkan antrean dua kali. Misalnya, pada gambar berikut, suara adalah prioritas 1 tetapi obrolan dan tugas adalah prioritas 2.

Queues

Assign queue(s) to routing profiles in priority sequence; add delay to give other routing profiles a chance to manage those contacts first. [Learn more](#) [Delete Queue](#) [Add Queue](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Channels	Priority	Delay (seconds)	Delete
<input type="checkbox"/>	BasicQueue	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1	0	
<input type="checkbox"/>	BasicQueue	<input type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Task	2	0	

Contoh bagaimana kontak dirutekan dengan konkurensi lintas saluran

Misalnya, asumsikan agen ditugaskan ke profil perutean yang memiliki pengaturan saluran yang ditampilkan pada gambar berikut. Mereka dapat diarahkan suara, obrolan, dan kontak tugas. Mereka dapat menerima kontak lintas saluran saat mengerjakan tugas.

Channel Settings

Define the channels that can be routed to this group of agents. Set the maximum number of contacts of each type that an agent can handle at one time. Indicate if an agent who is on one channel can be routed new contacts from another channel. [Learn more](#)

<input type="checkbox"/>	Channel availability	Maximum contacts per agent ⓘ	Cross-channel concurrency ⓘ
<input checked="" type="checkbox"/>	Voice	1	No other channels while agent is on a Voice contact ▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Chat	2	No other channels while agent is on a Chat ▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Task	1	Allow other channels concurrently ▼

Agan akan mengalami perilaku routing berikut:

1. Asumsikan agen sepenuhnya menganggur. Selanjutnya, agen menerima obrolan dan mulai mengerjakannya. Sementara itu, tugas masuk ke antrian.
 - Obrolan diatur ke Tidak ada saluran lain yang diizinkan.
 - Jadi meskipun ada tugas dalam antrian, itu tidak akan ditawarkan kepada agen ini.
2. Selanjutnya, ada obrolan dalam antrian.
 - Konkurensi obrolan maksimum agen adalah 2, jadi mereka diarahkan obrolan lain dengan total 2 obrolan. Agen terus mengerjakan kedua obrolan.
3. Tidak ada obrolan lain dalam antrian. Agen menyelesaikan kedua obrolan (menutup ACW).
 - Masih ada tugas menunggu dalam antrian.
 - Pada titik ini, tugas ditawarkan kepada agen karena mereka sepenuhnya menganggur lagi. Agen mulai mengerjakan tugas.
4. Obrolan lain masuk ke antrian.
 - Tugas diatur ke Izinkan saluran lain secara bersamaan. Jadi, meskipun agen sudah mengerjakan tugas, mereka masih bisa ditawari obrolan.
 - Obrolan akan diarahkan ke agen, yang sekarang bekerja pada 1 obrolan dan 1 tugas secara bersamaan.
5. Sekarang ada panggilan Suara dalam antrian.
 - Agen masih mengerjakan 1 obrolan dan 1 tugas.
 - Meskipun Tugas diatur ke Izinkan saluran lain secara bersamaan, agen masih mengerjakan 1 obrolan, dan Obrolan diatur ke Tidak ada saluran lain saat agen berada di kontak Obrolan. Jadi, panggilan suara tidak diarahkan ke agen. Agen terus mengerjakan obrolan dan tugas.

6. Agen menyelesaikan obrolan, tetapi masih mengerjakan tugas.

- Sekarang, karena satu-satunya kontak yang masih ditetapkan ke agen adalah tugas, dan Tugas diatur ke Izinkan saluran lain secara bersamaan, ini berarti agen dapat ditawarkan panggilan suara.
- Agen mengambil panggilan suara dan sekarang bekerja secara bersamaan pada panggilan suara dan tugas.

7. Sekarang ada tugas lain dalam antrian.

- Agen saat ini sedang mengerjakan panggilan suara DAN tugas. Sekali lagi, Amazon Connect memeriksa pengaturan lintas saluran dan Suara diatur ke Tidak ada saluran lain saat agen berada di kontak Suara.
- Karena agen sedang mengerjakan panggilan suara, mereka tidak dapat ditawarkan tugas apa pun sampai selesai dengan panggilan suara.
- Selain itu, karena Tugas diatur ke Kontak maksimum per agen adalah 1, bahkan setelah agen menangani panggilan suara, mereka tetap tidak akan ditawarkan tugas sampai mereka menyelesaikan tugas mereka saat ini.

Menghapus profil perutean

Untuk menghapus profil perutean dari instans Amazon Connect, gunakan [DeleteRoutingProfileAPI](#) atau [delete-routing-profileAWSCLI](#).

Tidak mungkin menghapus profil perutean dengan menggunakan situs web Amazon Connect admin.

Mengatur perutean berbasis antrian (berbasis keterampilan)

Berikut ikhtisar langkah-langkah untuk mengatur perutean berbasis antrian:

- [Buat antrian](#), misalnya, satu untuk setiap keterampilan yang ingin Anda gunakan untuk perutean.
- [Buat profil perutean](#):
 - Tentukan saluran yang didukung oleh profil perutean ini.
 - Tentukan antrian: saluran, prioritas, dan penundaan.
- [Konfigurasi pengaturan agen](#) untuk menetapkan profil perutean kepada mereka.

Saat [Anda membuat alur](#), Anda akan menambahkan antrian ke dalamnya. Jika kontak memilih untuk berbicara dengan agen dalam bahasa Spanyol, misalnya, mereka akan diarahkan ke antrian Reservasi Spanyol.

Untuk informasi tentang cara kerja perutean, dan perutean berbasis antrian, lihat topik berikut:

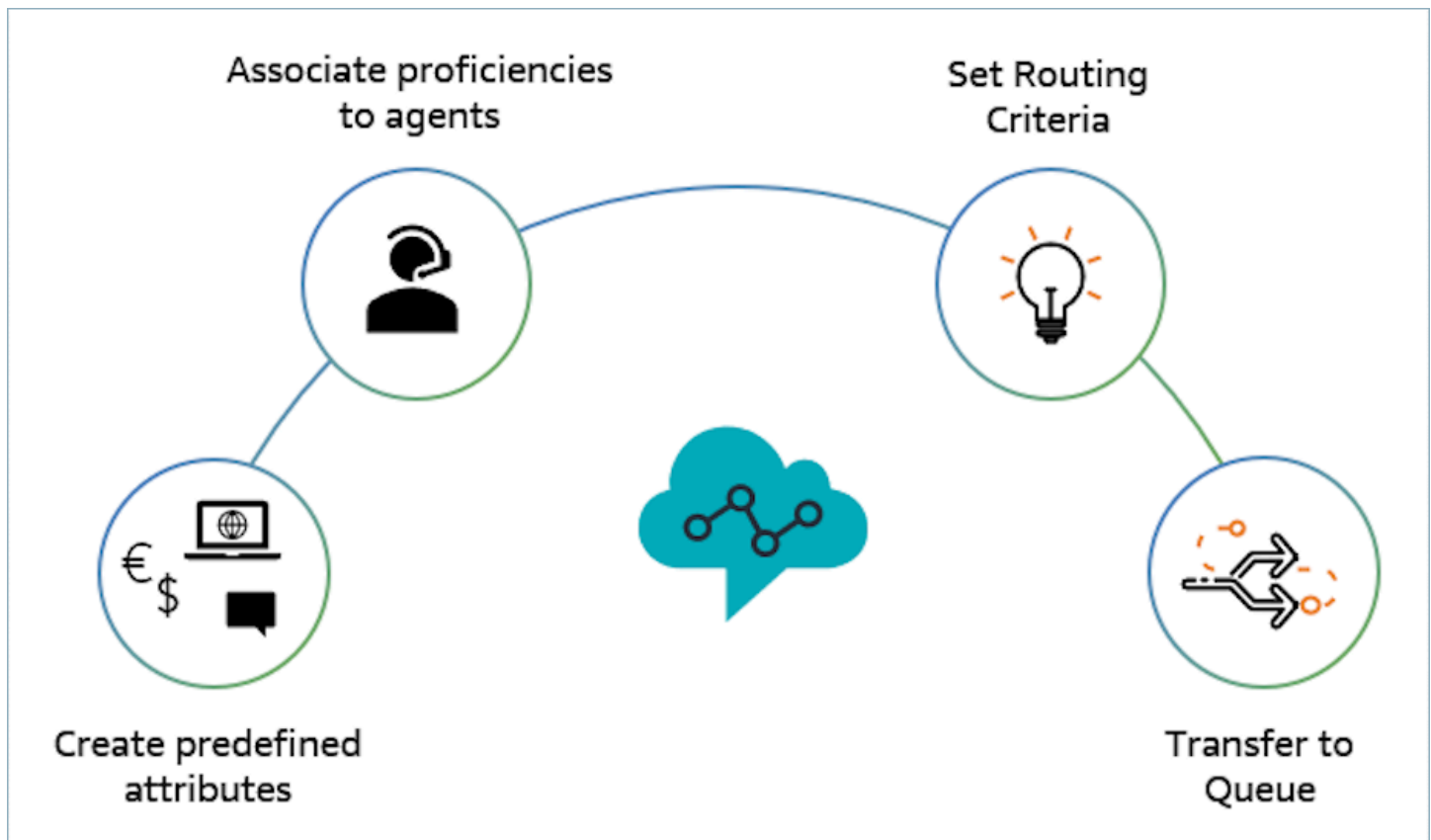
- [Cara kerja routing dengan banyak saluran](#)
- [Konsep: Perutean berbasis antrian](#)

Routing menggunakan kemampuan agen

Perutean menggunakan kemahiran dicapai dengan menggunakan konstruksi routing berbasis antrian standar. Untuk informasi selengkapnya tentang perutean, lihat [Cara kerja routing](#).

Perutean menggunakan kemahiran agen diatur dalam 4 langkah

- [Atribut yang telah ditentukan](#)
 - Pada langkah ini Anda dapat menentukan perutean atribut standar yang relevan yang ingin Anda gunakan untuk membuat keputusan perutean. Atribut standar yang dibuat di sini dapat digunakan secara individual atau digabungkan menggunakan OR operator AND atau untuk membentuk langkah routing.
- [Tetapkan kemahiran untuk agen](#)
 - Anda dapat memilih atribut yang telah ditentukan dan mengaitkannya dengan agen. Semua agen yang tersedia yang memenuhi persyaratan langkah routing dari kontak dalam antrian yang sama akan dipertimbangkan untuk pertandingan.
- [Tetapkan kriteria perutean](#)
 - Dengan menggunakan blok aliran, Anda dapat mengatur kriteria perutean secara manual atau dinamis.
- [Transfer ke antrian](#)



Contoh cara menggunakan kemampuan agen untuk perutean

Pertimbangkan skenario di mana kontak memasuki antrian Antrian Masuk Umum dan dua agen, Agent1 dan Agen2, tersedia. Pelanggan yang berbicara bahasa Prancis mencari bantuan terkait AWS DynamoDB. Ini adalah kedua kalinya mereka menelepon mengenai masalah yang sama dan Anda lebih suka mencocokkannya dengan pakar AWS DynamoDB. Untuk mempertahankan pengalaman pelanggan, Anda ingin mengikuti persyaratan perutean berikut:

- Pertama-tama cari agen yang sangat mahir dalam bahasa Prancis (≥ 4) dan ahli AWS DynamoDB (≥ 5) selama 30 detik pertama.
- Jika agen tidak ditemukan saat ini, cari agen yang sangat mahir dalam bahasa Prancis (≥ 3) dan sangat mahir dalam AWS DynamoDB (≥ 5) selama 30 detik berikutnya. Persyaratan untuk bahasa Prancis dilonggarkan untuk lebih memperluas kumpulan agen yang memenuhi syarat untuk memenuhi persyaratan.
- Jika tidak ada gabungan yang dibuat pada saat ini, cari agen yang mahir dalam bahasa Prancis (≥ 3) dan sangat mahir dalam AWS DynamoDB (≥ 4) dan terus mencari sampai agen ditemukan. Di sini persyaratan AWS DynamoDB dilonggarkan untuk memperluas kumpulan agen yang memenuhi syarat yang memenuhi persyaratan.

Note

Untuk kasus penggunaan peraturan atau kepatuhan, Anda dapat menggunakan opsi Jangan Pernah Kedaluwarsa untuk pengatur waktu kedaluwarsa guna memastikan agen yang bergabung dalam kontak memenuhi persyaratan minimum.

Untuk merutekan kontak ke persyaratan di atas, gunakan langkah-langkah berikut:

1. Buat Atribut yang telah ditentukan: Misalnya, tambahkan Technology sebagai atribut yang telah ditentukan di Manajemen Pengguna, Atribut yang telah ditentukan sebelumnya dengan AWS DynamoDB sebagai salah satu nilai.

Nama	Nilai
Teknologi	Kinesis AWS
Teknologi	AWS DynamoDB
Teknologi	AWS EC2
Teknologi	AWS Neptunus

Note

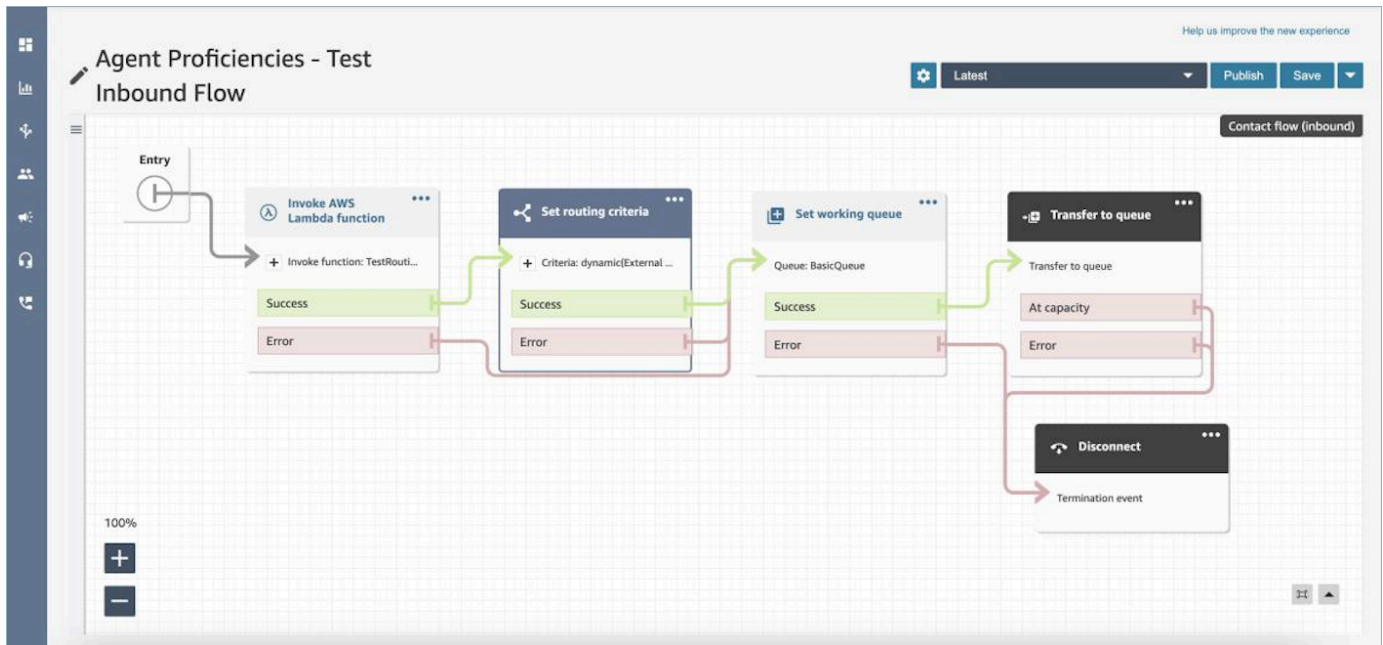
Connect:French sudah tersedia sebagai nilai dalam atribut sistem Connect:Language sebagai atribut yang telah ditentukan. Anda dapat menggunakan ini dalam kriteria routing Anda. Anda juga dapat menambahkan hingga 128 bahasa pelanggan sebagai nilai ke Connect: Language.

2. Kemampuan asosiasi dengan pengguna: Kami memiliki 2 agen, Agen1 dan Agen 2, yang berbicara bahasa Prancis dan mahir dalam AWS DynamoDB seperti yang ditunjukkan di bawah ini. Dalam Manajemen Pengguna, Tampilkan Pengaturan Lanjutan mengaitkan kemahiran berikut ke Agen1 dan Agen2.

Nama Agen	Atribut yang telah ditentukan	Nilai	Tingkat Kemahiran
Agen1	Teknologi	Kinesis AWS	2
Agen1	Teknologi	AWS Dynamo DB	5
Agen1	Teknologi	AWS EC2	4
Agen1	Bahasa	Prancis	3
Agen1	Bahasa	Bahasa Inggris	4
Agen2	Teknologi	AWS Dynamo DB	3
Agen2	Teknologi	AWS EC2	5
Agen2	Teknologi	AWS Neptune	5
Agen2	Bahasa	Prancis	4
Agen2	Bahasa	Bahasa Inggris	3

3. Tetapkan kriteria perutean: Di blok Atur kriteria perutean Flow, Anda dapat membuat kriteria perutean berikut secara manual atau dinamis menggunakan JSON yang dibuat dengan menjalankan fungsi Lambda seperti yang ditunjukkan dalam aliran Inbound potensial. Buat kriteria routing berikut:
 - a. Langkah 1: Hubungkan: Bahasa (Hubungkan: Prancis) ≥ 4 DAN Teknologi (AWS DynamoDB) ≥ 5 [30 detik]
 - b. Langkah 2: Hubungkan: Bahasa (Hubungkan: Prancis) ≥ 4 DAN Teknologi (AWS DynamoDB) ≥ 4 [30 detik]
 - c. Langkah 3: Hubungkan: Bahasa (Hubungkan: Prancis) ≥ 3 DAN Teknologi (AWS DynamoDB) ≥ 4 [Tidak pernah kedaluwarsa]

Berikut ini adalah contoh aliran masuk di mana ini dapat dikonfigurasi



4. Transfer ke antrian: Setelah kontak ditransfer ke “Antrian Masuk Umum”, Connect akan segera mulai menjalankan kriteria perutean. Langkah-langkah berikut akan terjadi sebelum kontak bergabung dengan Agen1.
 - a. Langkah Perutean 1: Selama 30 detik pertama (tidak cocok) karena tidak ada agen yang memiliki kemampuan $AWS\ DynamoDB \geq 5$, Connect tidak akan cocok dengan agen mana pun.
 - b. Langkah Perutean 2: Dalam 30 detik berikutnya (tidak cocok) karena tidak ada agen yang sangat mahir (≥ 4) dalam bahasa Prancis dan AWS DynamoDB
 - c. Routing Langkah 3: Segera setelah langkah sebelumnya berakhir, Connect akan menemukan agen yang tersedia, Agent1 (Prancis 3, AWS DynamoDB 4) mahir dalam bahasa Prancis dan sangat mahir dalam AWS DynamoDB. Oleh karena itu, kontak akan dicocokkan dengan Agen1.

Ada [penelusuran satu klik](#) dalam metrik real-time untuk tabel antrian yang menunjukkan daftar langkah perutean yang digunakan untuk kontak aktif pada antrian. Anda dapat menemukan definisi untuk metrik spesifik langkah perutean di bawah. [Definisi metrik waktu nyata](#)

Catatan Kontak, Stream Acara Kontak, dan pembaruan Aliran Acara Agen untuk kemahiran agen

Model telah ditambahkan untuk perutean kemahiran di bagian berikut:

- [Model data catatan kontak](#)
- [Model data aliran acara agen](#)
- [Model data peristiwa kontak](#)

Pertanyaan umum

- Apakah antrian masih relevan?
 - Ya, antrian masih diperlukan. Kriteria routing hanya diaktifkan ketika kontak diantrekan. Kecakapan agen memberikan kontrol tambahan untuk menargetkan agen tertentu dalam antrian.
- Kapan kita harus memodelkan sesuatu sebagai kemahiran alih-alih memodelkannya sebagai antrian?
 - Ini adalah keputusan bisnis. Anda harus mempertimbangkan dampak pada jumlah antrian yang dapat Anda hilangkan dan konsolidasikan saat menggunakan kemahiran agen.
- Apakah kemahiran agen bekerja di semua saluran?
 - Ya, perutean menggunakan keahlian agen akan berfungsi untuk semua saluran.
- Bagaimana cara menghapus kriteria perutean?
 - Anda dapat menginterupsi kriteria routing menggunakan alur antrian pelanggan.
 - Anda juga dapat memperbarui kriteria perutean dengan cara ini.
- Berapa kali saya dapat mengubah kriteria routing?
 - Anda dapat mengubah kriteria routing maksimal 2 kali, misalnya, kontak dapat memiliki total 3 kriteria routing. Jika Anda masih perlu mengubah kriteria perutean setelah itu, Anda perlu mengubah antrian (atau mentransfer kembali ke antrian yang sama) yang akan membentuk kontak baru.
- Dengan kemampuan agen, apakah prioritas antrian dan penundaan akan beroperasi seperti biasa?
 - Ya, prioritas antrian dan penundaan akan beroperasi seperti yang mereka lakukan di non-agent-proficiencies lingkungan.
- Operator mana yang didukung untuk membuat kriteria routing?
 - Operator Boolean berikut didukung.
 - DAN
 - ATAU (hanya 1 dan ini terbatas pada kriteria perutean hanya menggunakan opsi pembuatan dinamis.)
 - Operator perbandingan berikut didukung.

- >=
- Karakter mana yang dapat digunakan untuk atribut yang telah ditentukan?
 - Pola untuk nama atribut yang telah ditetapkan dan nilai adalah `^(?! (aws: | connect:)) [\p{L}\p{Z}\p{N}_. : / = + - @ '] + $`. Misalnya, dapat berisi huruf, nilai numerik, spasi putih, atau karakter `_. : / = + - @ '` khusus, tetapi tidak dapat dimulai dengan `aws: connect:`
- Bisakah saya menambahkan atribut yang sama beberapa kali dalam kriteria perutean?
 - Ya, Anda dapat atribut yang sama beberapa kali dalam kriteria perutean.
- Saat memicu transfer (koneksi cepat), apakah mungkin untuk mengatur kriteria perutean?
 - Anda dapat menggunakan `Set routing criteria` blok dalam aliran transfer untuk mengatur kriteria perutean pada segmen kontak yang ditransfer. Hal ini tidak mungkin untuk meneruskan kriteria routing kontak sebelumnya ke segmen kontak baru yang dibuat setelah agen telah bergabung.
- Apa yang terjadi pada kriteria perutean jika kontak ditransfer antrian ke antrian, sebelum dialihkan?
 - Kriteria routing akan dimulai dari langkah pertama dalam antrian baru jika kontak ditransfer sebelum bergabung dengan agen. Untuk ini, kami meneruskan kriteria perutean kontak sebelumnya ke segmen kontak baru yang dibuat karena transfer antrian.
- Apakah Rekaman Kontak memiliki snapshot tentang kemahiran agen yang cocok?
 - Tidak, Catatan Kontak tidak akan membawa keahlian agen.
 - Aliran Acara Agen akan memiliki snapshot dari kemampuan agen pada saat bergabung.
- Apakah kita dapat Mencari agen berdasarkan kemahiran menggunakan API?
 - Tidak, ini tidak didukung.
- Apa yang akan terjadi jika kita menghapus atribut jika ada di kontak aktif?
 - Anda dapat menghapus atribut yang digunakan pada kontak aktif. Namun, setiap langkah routing dengan atribut itu tidak akan menemukan agen yang cocok dan kontak akan tetap dalam antrian sampai kriteria routing berakhir.
 - Semua kontak baru dengan atribut itu akan mulai mengambil cabang kesalahan pada `Set Routing Criteria` blok dalam alur kontak.
- Apa yang terjadi pada langkah-langkah/kedaluwarsa kriteria perutean ketika agen menolak panggilan?
 - Routing menganggap bergabung menjadi lengkap ketika agen menerima kontak dan bergabung selesai. Jika agen menolak panggilan/kontak mesin routing akan terus berjalan melalui kriteria routing dengan timer terus berjalan.

- Apakah agen yang menolak langkah tersebut akan menjadi bagian dari pool saat routing berjalan lagi?
 - Ya, agen akan terus menjadi bagian dari pool ketika routing berjalan lagi.
- Bagaimana keamanan akan bekerja untuk Kecakapan Agen?
 - Lihat bagian izin di [halaman kecakapan agen](#) untuk memahami izin keamanan yang diperlukan untuk menyiapkan dan menggunakan fitur tersebut.
- Apakah metrik historis tersedia?
 - Tidak, metrik historis tidak tersedia di analitik.
 - Catatan Kontak, Aliran Acara Agen, dan Aliran Acara Kontak berisi semua informasi yang diperlukan.
- Di mana saya dapat menemukan contoh fungsi Lambda untuk menetapkan kriteria perutean?
 - Anda dapat menemukan contoh Fungsi Lambda untuk menetapkan kriteria perutean di bagian blok aliran Kriteria Perutean Set. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Blok aliran: Tetapkan kriteria perutean](#).

Menyiapkan agen

Anda dapat mengelola dan menyeimbangkan kontak pelanggan menggunakan organisasi hierarki agen dan manajemen status agen. Alat-alat ini menyediakan penyaringan dan manajemen ketersediaan agen per antrian, keahlian, dan profil perutean.

Daftar Isi

- [Menyiapkan hierarki agen](#)
- [Tambahkan status agen kustom](#)
- [Konfigurasi pengaturan agen: profil perutean, jenis telepon, dan terima panggilan otomatis](#)
- [Atribut yang telah ditentukan](#)
- [Tetapkan kemahiran untuk agen](#)
- [Aktifkan panggilan terima otomatis untuk agen](#)
- [CCPv1: Logout agen secara otomatis ketika mereka menutup PKT mereka](#)
- [Menyiapkan agen untuk menetapkan tugas untuk diri mereka sendiri](#)

Menyiapkan hierarki agen

Hirarki agen adalah cara bagi Anda untuk mengatur agen ke dalam tim dan grup untuk tujuan pelaporan. Sangat berguna untuk mengaturnya berdasarkan lokasi dan keahlian mereka. Misalnya, Anda mungkin ingin membuat grup besar, seperti semua agen yang bekerja di benua tertentu, atau kelompok yang lebih kecil seperti semua agen yang bekerja di departemen tertentu.

Anda juga dapat mengonfigurasi hierarki hingga lima level, dan agen segmen atau tim. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan tentang penggunaan hierarki:

- Menghapus agen dari tingkat mempengaruhi pelaporan historis.
- Saat Anda menggunakan izin Batasi akses kontak, Anda dapat membatasi hasil pencarian kontak berdasarkan hierarki agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengelola siapa yang dapat mencari kontak dan mengakses informasi terperinci](#).


Izin yang diperlukan

Untuk membuat hierarki agen, Anda memerlukan izin hierarki Lihat - Agen di profil keamanan Anda.

Note

Karena hierarki agen dapat menyertakan data lokasi dan kumpulan keterampilan, Anda juga memerlukan izin ini untuk melihat informasi hierarki agen dalam laporan metrik waktu nyata.

Gambar berikut menunjukkan Pengguna dan izin - Izin hierarki agen pada halaman izin profil Keamanan.

Users and permissions 			
Type	All	View	Edit
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Buat hierarki agen baru

Berapa banyak grup hierarki yang dapat saya buat? [Untuk melihat kuota grup hierarki Pengguna per instance, buka konsol Service Quotas di https://console.aws.amazon.com/servicequotas/.](https://console.aws.amazon.com/servicequotas/)

1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk membuat hierarki agen.
2. Pilih Pengguna, Hirarki Agen.
3. Masukkan nama dan pilih + untuk membuat tingkat pertama hierarki Anda.
4. Pilih + untuk menambahkan lebih banyak level ke hierarki Anda.
5. Pilih Simpan untuk menerapkan perubahan, atau Batal untuk membatalkannya.

Tip

Jika tombol Simpan tidak aktif, Anda tidak memiliki izin untuk membuat atau mengedit hierarki agen.

Menambahkan grup, tim, dan agen ke hierarki

Setelah membuat hierarki, Anda dapat menambahkan grup, tim, dan agen dari atas ke bawah.

1. Pilih tingkat atas hierarki.
2. Pilih x untuk menambahkan pengelompokan ke setiap level.
3. Pilih ikon centang untuk menyimpan nama, pilih ikon pensil untuk mengedit nama.
4. Pilih Simpan.

Pilih Lihat perubahan historis untuk melihat riwayat perubahan. Anda dapat memfilter perubahan berdasarkan tanggal (antara dua tanggal) atau dengan nama pengguna. Jika Anda tidak dapat melihat tautan, pastikan Anda memiliki izin yang tepat untuk melihat perubahan ini.

Menghapus hierarki agen

Important

Menghapus tingkat hierarki akan memutuskan tautan ke kontak yang ada. Tindakan ini tidak bisa dibalik.

Tambahkan status agen kustom

Agen bertanggung jawab untuk mengatur status mereka di Contact Control Panel (CCP). Faktanya, satu-satunya saat status agen berubah adalah ketika mereka mengubahnya secara manual di PKT, atau ketika [supervisor mereka mengubahnya](#) dalam laporan metrik waktu nyata.

Amazon Connect menyediakan dua nilai status default:

- Available
- Offline

Anda dapat mengubah nama nilai-nilai ini, dan Anda dapat menambahkan yang baru. Misalnya, Anda dapat menambahkan status untuk Makan Siang, dan satu lagi untuk Pelatihan. Ini dan nilai status default akan digunakan untuk pelaporan, metrik, dan manajemen sumber daya.

Ketika Anda menambahkan status baru, itu akan selalu Kustom, tidak dapat dirutekan.

Anda tidak dapat menghapus nilai status tetapi Anda dapat menonaktifkannya sehingga tidak muncul di CCP agen.

Untuk menambahkan status agen baru

1. Pilih Pengguna, Status Agen, Tambahkan status agen baru.
2. Masukkan nama status dan deskripsi, dan pilih apakah status akan muncul di PKC ke agen.
3. Pilih Simpan.

Untuk mengubah urutan nilai status yang muncul di CCP, klik wafel di sebelah nilai status, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Seret ke urutan yang Anda inginkan.

Status name	Description
Available	Available state
Break	Lunch and coffee breaks
Training	Training on the new tools
Offline	Offline state

Untuk mengedit status

1. Pilih Pengguna, Status Agen.
2. Arahkan kursor ke nama status dan pilih ikon edit.
3. Masukkan informasi baru, dan pilih Simpan untuk menerapkan perubahan.

Pilih Lihat Perubahan Historis untuk melihat riwayat perubahan. Anda dapat memfilter perubahan berdasarkan tanggal (antara dua tanggal) atau dengan nama pengguna. Jika Anda tidak dapat melihat tautan Lihat perubahan historis, pastikan Anda memiliki izin untuk melihat perubahan ini.

Konfigurasi pengaturan agen: profil perutean, jenis telepon, dan terima panggilan otomatis

Sebelum Anda mengonfigurasi pengaturan agen Anda, berikut adalah beberapa info yang harus Anda miliki. Tentu saja, Anda selalu dapat mengubah informasi ini nanti.


- Apa profil routing mereka? Mereka hanya bisa ditugaskan satu.
- Apakah mereka akan memiliki profil keamanan Agen atau profil khusus yang Anda buat?
- Apakah mereka akan menggunakan ponsel lunak? Jika demikian, apakah mereka akan terhubung ke kontak secara otomatis, atau apakah mereka perlu menekan tombol Terima di Panel Kontrol Kontak (CCP) mereka?
- Atau, apakah mereka akan menggunakan telepon meja? Jika demikian, berapa nomor mereka?
- Berapa detik yang mereka miliki untuk After contact work (ACW)? Tidak mungkin Anda dapat mematikan waktu ACW sama sekali sehingga agen tidak pernah pergi ke ACW. (Nilai 0 berarti jumlah waktu yang tidak terbatas.)
- Apakah mereka akan ditugaskan ke hierarki agen?

 Note

Anda tidak dapat mengonfigurasi berapa lama agen yang tersedia harus terhubung dengan kontak sebelum terlewat. Agen memiliki waktu 20 detik untuk menerima atau menolak kontak suara atau obrolan, dan 30 detik untuk kontak tugas. Jika tidak ada tindakan yang diambil, status agen saat ini akan Tidak Terjawab dan kontak dialihkan ke agen berikutnya yang tersedia.

Untuk mengkonfigurasi pengaturan agen

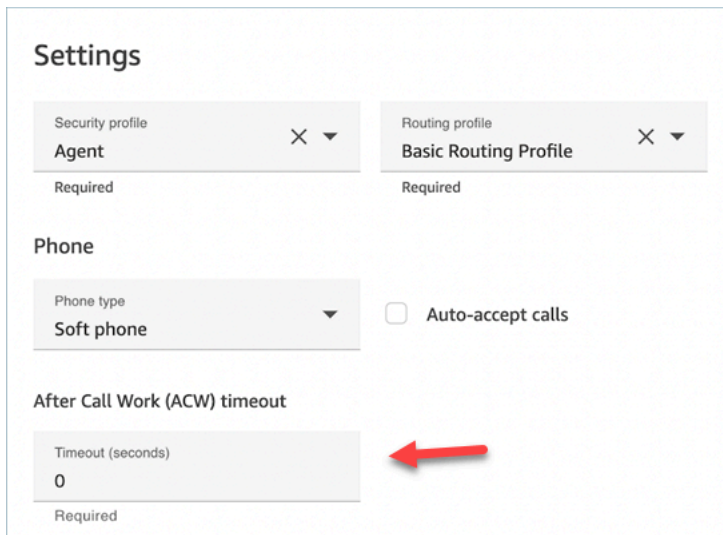
1. Di menu navigasi kiri, buka Pengguna, Manajemen pengguna.
2. Pilih pengguna yang ingin Anda konfigurasi, lalu pilih Edit.
3. Tetapkan [profil perutean](#) kepada mereka. Anda hanya dapat menetapkan satu.
4. Tetapkan profil keamanan Agen, kecuali Anda telah membuat profil keamanan khusus.
5. Di bawah Jenis Telepon pilih apakah agen menggunakan telepon meja atau telepon lunak.
 - Jika Anda memilih telepon meja, masukkan nomor telepon mereka.

 Important

Biaya telepon keluar terjadi saat menggunakan telepon meja untuk menjawab panggilan masuk.

- Jika Anda memilih ponsel lunak, pilih Auto-Accept Call jika Anda ingin agen terhubung ke panggilan secara otomatis. Ini tidak berlaku untuk obrolan.
6. Di batas waktu After call work (ACW), ketikkan berapa detik yang dimiliki agen setelah kontak bekerja, seperti memasukkan catatan tentang kontak.
 - Pengaturan minimum adalah 1 detik.
 - Pengaturan maksimum adalah 2.000.000 detik (24 hari).
 - Masukkan 0 jika Anda tidak ingin mengalokasikan jumlah waktu ACW tertentu. Ini pada dasarnya berarti jumlah waktu yang tidak terbatas. Ketika percakapan berakhir, ACW dimulai; agen harus memilih Tutup kontak untuk mengakhiri ACW.

Gambar berikut menunjukkan bagian Pengaturan dari halaman Edit profil perutean. Waktu tunggu setelah panggilan kerja (ACW) disetel ke 0.



The screenshot shows the 'Settings' page for an agent profile. It includes sections for 'Security profile' (Agent), 'Routing profile' (Basic Routing Profile), 'Phone' (Soft phone), and 'After Call Work (ACW) timeout'. The 'After Call Work (ACW) timeout' section has a 'Timeout (seconds)' field set to '0', which is highlighted with a red arrow.

7. Di bawah Hierarki Agen pilih grup mana pun agen harus menjadi bagian darinya.
8. Di bawah Tag, tambahkan tag sumber daya untuk mengidentifikasi, mengatur, mencari, memfilter, dan mengontrol siapa yang dapat mengakses pengguna ini.

Atribut yang telah ditentukan

Important

Informasi ini tidak dienkripsi. Kami sangat menyarankan Anda mengikuti [Praktik terbaik untuk kepatuhan PII di Amazon Connect](#).

Atribut yang telah ditentukan sebelumnya adalah atribut dalam instance Amazon Connect yang dapat digunakan untuk menargetkan agen atau kumpulan agen dalam antrian. Atribut yang telah ditentukan terdiri dari nama dan nilai.

- Anda dapat membuat hingga 128 nilai per atribut.
- Nama atribut yang telah ditentukan dapat mencapai 64 karakter.
- Nilai atribut yang telah ditentukan dapat mencapai 64 karakter.

- Anda dapat membuat dan mengelola atribut yang telah ditentukan secara manual menggunakan situs web Amazon Connect admin atau Amazon Connect API. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Buat atribut yang telah ditentukan](#) dan [API manajemen atribut yang telah ditentukan sebelumnya](#).
- Pola untuk atribut yang telah ditentukan: $^(?!(\text{aws} : | \text{connect} :))[\backslash\{L\}\backslash\{Z\}\backslash\{N\}_ . : / = + - @ '] + \$$
- Anda dapat menemukan kuota layanan untuk jumlah atribut yang telah ditentukan dalam instance Amazon Connect di sini.

Buat atribut yang telah ditentukan

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Atribut yang telah ditentukan sebelumnya, Tambahkan atribut yang telah ditentukan.
2. Di bagian Tambahkan atribut yang telah ditentukan, tambahkan nama di kotak dan nilai atribut yang telah ditentukan di kotak Nilai
3. Tambahkan nilai tambahan untuk atribut dengan memilih Tambahkan atribut yang telah ditentukan.

Predefined attribute management

Add or edit attributes. These attributes can then be assigned to users and contacts, for use in routing. [Learn more](#)

Search by predefined attribute

Add predefined attribute

Predefined attribute	Value	Type	Delete
No results were found			

4. Pilih Simpan untuk menyimpan atribut dan nilai.

Predefined attribute management > Add predefined attribute

Add predefined attribute

Cancel **Save**

Attribute information

Predefined attribute	Value	Add
Required 0 / 64	Required 0 / 64	

5. Pilih Refresh untuk memperbarui halaman manajemen atribut Predefined dengan atribut yang telah dibuat.

API manajemen atribut yang telah ditentukan sebelumnya

- [CreatePredefinedAttribute](#)
- [UpdatePredefinedAttribute](#)
- [DeletePredefinedAttribute](#)
- [DescribePredefinedAttribute](#)
- [ListPredefinedAttributes](#)

Atribut yang telah ditentukan sebelumnya diperlukan izin

Sebelum Anda dapat menambahkan atribut yang telah ditentukan ke Amazon Connect, Anda memerlukan izin berikut yang ditetapkan ke profil keamanan Anda: Atribut yang telah ditentukan sebelumnya. Gambar berikut menunjukkan bahwa izin profil keamanan ini di bagian Routing dari halaman profil keamanan Tambah/Edit.

Security profile permissions

Routing

This group gives permissions to the following areas: routing policies, quick connects, hours of operation, queues and task templates.

Type	All	View	Edit	Create	Delete	Enable / Disable
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Task templates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Predefined attributes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Atribut sistem yang telah ditentukan

Atribut sistem, diidentifikasi sebagai atribut connect : yang telah ditentukan sebelumnya yang ditetapkan oleh Amazon Connect. connect : Nama dan nilai tidak dapat diubah atau dihapus. Atribut sistem yang tersedia saat ini adalah connect : Language dan connect : Subtype. Anda dapat menambahkan 128 nilai kustom untuk connect : Language. Anda tidak dapat mengubah connect : Subtype tetapi dapat digunakan dalam kriteria routing untuk routing.


Predefined attribute management > Edit connect:Subtype

Edit connect:Subtype






Attribute information

Predefined attribute connect:Subtype Required 15 / 64	Value Required 0 / 64	Add
---	--------------------------	---------------------

Specified values

 Subtypes are provided by Amazon Connect and cannot be changed.

[Delete](#)

<input type="checkbox"/>	Value	Delete
<input type="checkbox"/>	connect:Task	
<input type="checkbox"/>	connect:Chat	
<input type="checkbox"/>	connect:SMS	
<input type="checkbox"/>	connect:Telephony	
<input type="checkbox"/>	connect:WebRTC	
<input type="checkbox"/>	connect:Guide	

Pertanyaan umum

- Apakah saya perlu mendefinisikan level pada atribut yang telah ditentukan saat saya membuatnya?
 - Sebuah atribut yang telah ditentukan terdiri dari pasangan nama-nilai. Misalnya, nama seperti Language dan nilai-nilai seperti English, French, Swahili.
 - Tingkat kemahiran adalah indikator, mulai dari 1 hingga 5, dari tingkat keahlian agen untuk nilai atribut yang diberikan. Itu diatur dalam profil pengguna. Level 1 adalah kemampuan terendah, sedangkan 5 adalah yang tertinggi.
- Bisakah saya membuat duplikat atribut yang telah ditentukan sebelumnya? Sensitivitas kasus?
 - Tidak, Anda tidak dapat membuat atribut yang telah ditentukan dengan nama atau nilai duplikat. Selain itu, sensitivitas huruf besar tidak memungkinkan Anda untuk menggunakan nama duplikat. Misalnya, atribut baru yang telah ditentukan dengan nama Language tidak dapat dibuat jika atribut yang telah ditentukan dengan nama Language ada di instance Amazon Connect Anda.
- Dapatkah saya menghapus atribut jika sudah ditetapkan ke agen?
 - Atribut hanya dapat dihapus jika tidak terkait dengan agen apa pun.
 - Sebelum menghapus atribut, Anda harus memastikan tidak ada kontak yang menunggu agen dengan atribut itu atau kontak tidak akan menemukan kecocokan.
- Bagaimana saya bisa memperbarui nama atribut atau nilai?
 1. Berhenti menggunakan atribut pada kontak future untuk mengurus semua kontak pada tipe kontak aktif.
 2. Perbarui semua atribut.

Tetapkan kemahiran untuk agen

Kemahiran terdiri dari nama atribut yang telah ditentukan, nilainya, dan tingkat kecakapan. Level adalah nilai numerik 1, 2, 3, 4, atau 5. Setelah Anda membuat atribut yang telah ditentukan, Anda dapat menetapkan satu atau lebih kemahiran untuk agen.

Misalnya, Agent1 dan Agent2 mungkin mahir dalam berbagai teknologi pada berbagai tingkatan. Mereka dapat ditugaskan kemahiran untuk mencerminkan tingkat kemahiran mereka dalam teknologi tersebut seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Nama Agen	Atribut yang telah ditentukan	Nilai	Tingkat Kemahiran
Agen1	Teknologi	Kinesis AWS	2
Agen1	Teknologi	AWS Dynamo DB	5
Agen1	Teknologi	AWS EC2	4
Agen1	Bahasa	Prancis	3
Agen1	Bahasa	Bahasa Inggris	4
Agen2	Teknologi	AWS Dynamo DB	3
Agen2	Teknologi	AWS EC2	5
Agen2	Teknologi	AWS Neptune	5
Agen2	Bahasa	Prancis	4
Agen2	Bahasa	Bahasa Inggris	3

Untuk menetapkan kemahiran untuk pengguna

1. Pada menu navigasi, pilih Pengguna, Manajemen Pengguna.
2. Pilih nama pengguna untuk membuka profil pengguna.
3. Buka Tampilkan pengaturan lanjutan.
4. Di bagian Atribut, untuk bidang Nama, menggunakan menu tarik-turun pilih atribut yang telah ditentukan sebelumnya.
5. Dari bidang Nilai, menggunakan menu tarik-turun, pilih opsi.
6. Di bawah bidang tingkat Keterampilan, pilih tingkat kemahiran untuk nilai atribut sebelumnya.
7. Anda dapat menambahkan hingga 10 kemahiran per agen.

Attributes

Attributes are used for routing. Attributes must first be added via the [Attribute definitions page](#)

[Delete](#) [Add](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Value	Skill level	Delete
<input type="checkbox"/>	Technology ✕ ▾	AWS DynamoDB ✕ ▾	5	
<input type="checkbox"/>	Technology ✕ ▾	AWS EC2 ✕ ▾	4	
<input type="checkbox"/>	Technology ✕ ▾	AWS Kinesis ✕ ▾	4	

API manajemen kecakapan agen

- [AssociateUserProficiencies](#)
- [DisassociateUserProficiencies](#)
- [ListUserProficiencies](#)

Aktifkan panggilan terima otomatis untuk agen

Ketika Auto-Accept Call diaktifkan untuk agen yang tersedia, agen akan terhubung ke kontak secara otomatis.

Berapa lama sampai panggilan terhubung ke agen?

Note

Sementara panggilan akan terhubung dalam waktu kurang dari satu detik, tidak akan ada dering, hanya agen yang berbisik.

Kurang dari satu detik. Ketika panggilan tiba ke agen yang tersedia yang mengaktifkan Panggilan Terima Otomatis, Panel Kontrol Kontak (CCP) secara singkat menunjukkan opsi Terima atau Tolak. Ini adalah perilaku yang diharapkan. Setelah kurang dari satu detik, panggilan diterima secara otomatis dan opsi ini hilang.

Tidak ada opsi untuk meningkatkan jumlah waktu sebelum panggilan diterima secara otomatis.

Auto-Accept Call tidak berfungsi untuk callback.

Aktifkan panggilan terima otomatis untuk agen yang ada

Anda tidak dapat mengaktifkan Auto-Accept Call saat mengedit beberapa pengguna yang ada di instans Amazon Connect. Anda harus mengedit pengguna yang ada satu per satu untuk mengaktifkannya. Namun, Anda dapat mengonfigurasi pengaturan untuk beberapa pengguna baru saat Anda mengunggah pengguna baru secara massal dengan templat CSV.

Untuk menyelesaikan langkah-langkah ini, Anda harus masuk sebagai pengguna yang memiliki izin berikut di profil keamanan mereka: Edit, Buat, Hapus, Aktifkan/Nonaktifkan, dan Edit izin.

1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk membuat atau mengedit pengguna.
2. Di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Dalam daftar pengguna, pilih agen, lalu pilih Edit.
4. Pada halaman Edit pengguna, di bawah Jenis Telepon, pilih kotak centang Auto-Accept Call.
5. Pilih Simpan.
6. Ulangi langkah-langkah ini untuk setiap pengguna yang ingin Anda edit.

Upload massal pengguna baru dengan panggilan terima otomatis diaktifkan

Anda tidak dapat menggunakan template CSV untuk mengedit informasi bagi pengguna yang sudah ada. Jika Anda menyertakan pengguna duplikat dengan informasi berbeda di template CSV, Anda akan menerima kesalahan.

1. Masuk ke instans Amazon Connect menggunakan URL akses Anda (<https://domain.awsapps.com/connect/login>).
2. Di menu navigasi kiri, pilih Pengguna, Manajemen pengguna.
3. Pilih Tambahkan pengguna baru.
4. Di bawah Bagaimana Anda ingin mengatur pengguna yang sudah ada? , di samping Unggah pengguna saya dari templat (csv), pilih templat untuk mengunduh file CSV yang telah diformat sebelumnya.
5. Di file CSV, konfigurasi detail untuk pengguna baru yang ingin Anda tambahkan. Untuk soft phone auto accept (ya/tidak), pastikan untuk memasukkan ya.
6. Setelah mengonfigurasi file CSV, di instance Amazon Connect, pilih Unggah pengguna saya dari templat (csv), lalu pilih Berikutnya.
7. Di bawah Pilih dan unggah spreadsheet dengan detail pengguna, pilih Pilih file.

8. Pilih file CSV yang dikonfigurasi dari lokasinya di komputer Anda.
9. Di instans Amazon Connect, pilih Unggah dan verifikasi.
10. Di bawah Verifikasi detail pengguna, verifikasi bahwa informasi tersebut benar untuk pengguna baru, lalu pilih Buat pengguna.

(Opsional) Verifikasi perubahan dalam log CCP

Untuk mengonfirmasi bahwa Auto-Accept Call diaktifkan untuk agen, unduh log CCP yang dihasilkan untuk agen tersebut: di PKC untuk agen, pilih Pengaturan, Unduh log. Log disimpan ke direktori unduhan default browser Anda.

Di log, atribut `autoAccept` disetel ke `true` jika pengaturan ini diaktifkan. Log menunjukkan sesuatu seperti ini:

```
"type": "agent",
"initial": false,
"softphoneMediaInfo": {
  "callType": "audio_only",
  "autoAccept": true
```

CCPv1: Logout agen secara otomatis ketika mereka menutup PKT mereka

Important

Topik ini hanya berlaku untuk pelanggan yang menggunakan CCPv1. URL untuk CCPv1 diakhiri dengan `/ccp #`.

Saat menggunakan Amazon Connect CCPv1 default, menutup jendela CCP atau keluar tidak secara otomatis mengubah status agen dari Tersedia menjadi Offline. Agen harus mengubah statusnya secara manual ke Offline dan kemudian keluar.

Untuk mengubah perilaku ini, Anda dapat melakukan salah satu hal berikut:

- Gunakan CCPv2. Ketika agen keluar, status mereka secara otomatis beralih ke Offline. Namun, perhatikan bahwa CCPv2 tidak secara otomatis mengalihkan agen ke Offline jika mereka hanya

menutup jendela. Untuk petunjuk tentang upgrade ke CCPV2, lihat. [URL CCP saya diakhiri dengan/ccp #](#)

- Gunakan [CreateAgentStatus](#) API: Anda dapat mengubah status agen ke Offline.
- Buat CCP kustom. Lihat [Amazon Connect Streams API](#) dan [Agent](#) API
- Gunakan langkah-langkah berikut dalam topik ini untuk memperbarui PKC Anda sehingga mengalihkan agen ke Offline dan mengeluarkan agen secara otomatis ketika mereka menutup jendela CCP.

Langkah 1: Siapkan API Streams

Untuk petunjuk, lihat [Dokumentasi Amazon Connect Streams](#).

Langkah 2: Perbarui kode aplikasi Anda untuk mengubah status agen

Integrasikan panggilan API Streams berikut ke dalam aplikasi web Anda:

1. Gunakan [connect.agent \(\)](#) untuk berlangganan acara agen dan mengambil objek agen.

```
let mAgent;

connect.agent(function(agent) {
  mAgent = agent;
});
```

2. Panggil [agent.setState \(\)](#) di event handler `onbeforeunload` untuk mengubah status agen. Agen ditandai Offline setelah menjalankan `beforeunload` fungsi.

Menggunakan `beforeunload` hook adalah pilihan terbaik, tetapi perhatikan bahwa itu tidak bekerja secara konsisten.

```
window.addEventListener("beforeunload", function(event) {
  if (mAgent !== null) {
    let states = mAgent.getAgentStates();
    // "states" is an array of changeable states. You can filter the desired
    state to change by name.
    let offlineState = states.filter(state => state.name === "Offline")[0];

    // Change agent state
    mAgent.setState(offlineState, {
      success: function() {
```

```
        console.log("SetState succeeded");
    },
    failure: function() {
        console.log("SetState failed");
    }
});
}
});
```

Langkah 3: Desain untuk kesalahan

Jika panggilan API gagal dijalankan pertama kali dan kontak mengambil cabang kesalahan alur Anda, ada kemungkinan status agen tidak akan berubah seperti yang diharapkan. Pastikan untuk memasukkan logika untuk memperhitungkan kemungkinan ini. Misalnya, Anda dapat menunda pembongkaran halaman saat panggilan API dicoba lagi. Atau, Anda bisa memunculkan pesan peringatan “Panggilan gagal” dalam dialog modal sebelum halaman dibongkar.

Menyiapkan agen untuk menetapkan tugas untuk diri mereka sendiri

Agar agen dapat menerima tugas, mereka membutuhkan koneksi cepat yang dibuat untuk mereka. Dengan koneksi cepat ini, agen akan dapat menetapkan tugas untuk diri mereka sendiri, dan agen lain akan dapat menetapkan tugas kepada mereka.

Langkah 1: Buat koneksi cepat untuk agen

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Quick connect, Add a new.
2. Masukkan nama untuk koneksi cepat, seperti nama agen. Misalnya, jika Anda ingin Jane Doe dapat menetapkan tugas untuk dirinya sendiri, masukkan Jane Doe.
3. Di bawah Jenis, gunakan daftar dropdown untuk memilih Agen.
4. Di bawah Tujuan, gunakan daftar dropdown untuk memilih nama pengguna agen.
5. Di bawah Flow, pilih Transfer agen default, atau alur yang sesuai untuk pusat kontak Anda.
6. Di bawah Deskripsi, masukkan deskripsi, seperti koneksi cepat Jane Doe.
7. Pilih Simpan.

Gambar berikut menunjukkan koneksi cepat untuk Jane Doe di halaman Quick connect.

	Name	Type	Destination	Contact flow	Description
<input type="checkbox"/>	Jane Doe	Agent	janedoe	Default agent transfer	Jane Doe's quick connect

Langkah 2: Buat antrian untuk agen dan kaitkan koneksi cepat

1. Setelah Anda membuat koneksi cepat, buka Routing, Antrian dan tambahkan antrian untuk agen.
2. Pada halaman Tambahkan antrean baru, di kotak Quick connect, cari koneksi cepat yang Anda buat untuk agen.
3. Pilih koneksi cepat dan kemudian pilih Simpan.

Langkah 3: Tambahkan antrian ke profil perutean agen

1. Buka Pengguna, Profil perutean dan pilih profil perutean agen.
2. Tambahkan antrian agen ke profil perutean, dan pilih Tugas untuk saluran.

Jika agen dapat menerima transfer melalui saluran lain, pilih juga.

3. Pilih Simpan.

Siapkan tugas

1. [Perbarui profil perutean agen Anda](#) sehingga mereka dapat mengelola dan membuat tugas.

Saat Anda menambahkan tugas ke profil perutean mereka, Anda dapat menentukan bahwa hingga 10 tugas ditugaskan kepadanya sekaligus.

Agan dapat menjeda jumlah tugas yang sama dengan pengaturan Tugas maksimum per agen di profil [perutean](#) mereka.

Misalnya, agen memiliki pengaturan Tugas maksimum per agen untuk menangani 5 tugas aktif secara bersamaan. Ini berarti mereka dapat menjeda hingga 5 tugas, yang memungkinkan mereka membebaskan slot aktif mereka untuk mengambil tugas baru yang lebih penting. Namun, itu juga

berarti bahwa agen dapat memiliki dua kali jumlah tugas di ruang kerja mereka kapan saja. Dalam contoh kami, agen ini dapat memiliki 10 tugas di ruang kerja mereka: 5 dijeda dan 5 aktif.

Gambar berikut menunjukkan opsi Tugas pada halaman profil Routing.

The screenshot shows the configuration for a Basic Routing Profile. The 'Task' checkbox is checked and highlighted with a red box. Below it, the 'Maximum tasks (per agent)' is set to 5. In the 'Routing profile queues' table, the 'Task' checkbox for the 'BasicQueue' is also checked and highlighted with a red box.

Name	Channels	Priority
BasicQueue	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Task	1
Search for queue	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1

2. [Buat koneksi cepat](#) sehingga agen dapat membuat/menetapkan tugas untuk diri mereka sendiri, atau agen lain atau antrian bersama.
3. Perbarui alur Anda ke tugas rute.
4. Secara opsional, [buat templat tugas](#) untuk memudahkan agen membuat tugas. Semua bidang yang mereka butuhkan untuk membuat tugas ditentukan untuk mereka.
5. Secara opsional, [integrasikan dengan aplikasi eksternal](#) dan [atur aturan untuk secara otomatis membuat tugas berdasarkan kondisi](#) yang telah ditentukan sebelumnya.
6. Secara default semua agen dapat membuat tugas. Jika Anda ingin memblokir [izin](#) untuk beberapa agen, tetapkan Panel Kontrol Kontak, Batasi izin pembuatan tugas di profil keamanannya.

Buat templat tugas

Template tugas memudahkan agen untuk menangkap informasi yang tepat untuk membuat dan menyelesaikan [tugas](#). Semua bidang yang mereka butuhkan untuk membuat jenis tugas tertentu disediakan untuk mereka.

Hal-hal penting yang perlu diketahui sebelum Anda membuat template pertama Anda

- Ketika Anda mempublikasikan template pertama Anda, agen Anda akan diminta untuk memilih template ketika mereka membuat tugas baru. Agen harus memilih salah satu template yang telah Anda terbitkan.
- Jika Anda ingin kembali ke pengalaman tugas standar dan tidak mengharuskan agen untuk memilih templat, pada halaman Templat tugas, gunakan sakelar Nonaktifkan/Aktifkan untuk menonaktifkan semua templat yang Anda terbitkan.
- Verifikasi akun Amazon Connect Anda memiliki [izin untuk membuat templat tugas](#).
- Tinjau daftar kuota untuk templat tugas, seperti templat Tugas per instance dan bidang khusus templat Tugas per instance. Lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Cara membuat template tugas

Langkah 1: Beri nama template

1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki [izin untuk membuat templat tugas](#).
2. Di menu navigasi kiri, pilih Saluran, Template tugas.
3. Pada halaman Templat tugas, pilih + Template baru.
4. Pada halaman Buat template baru, di kotak Nama Template, masukkan nama yang akan ditampilkan agen Anda.
5. Di kotak Deskripsi, jelaskan tujuan template. Informasi ini tidak ditampilkan kepada agen; itu untuk Anda gunakan sendiri.

Langkah 2: Tambahkan bidang, tugas tugas, dan jadwal

1. Di bagian Bidang, pilih menu tarik-turun Tambah bidang, lalu pilih jenis bidang yang ingin Anda tambahkan ke templat Anda.

Fields

Add fields that agents can see or edit. You can also choose to hide fields or make them read only. Visible fields are d
 certain field, make that field required. Note that Task name and description are fields are present by default.

Order	Field Name	Validation and agent permissions	Default value
1	Task name Text (4096 character limit)	Required, Visible, Editable	-
2	Description Text (4096 character limit)	Visible, Editable	-
Add field ▼			
	Date		
	Email		
	Number		
	Single-select (dropdown)		
	Text (512 characters)		
	Text area (4096 characters)		
	Checkbox		
	URL		

- Gunakan panah atas dan bawah sesuai kebutuhan untuk mengubah urutan bidang yang muncul pada template.
- Di bagian Validasi dan izin, pilih apakah bidang tersebut harus diisi oleh agen saat mereka membuat tugas, atau tambahkan nilai default untuk mengisi kolom sebelumnya saat agen membuka templat.

Gambar berikut menunjukkan seperti apa bagian ini untuk bidang yang bertipe Email.

3 **Email**

Field name * Field description

Required 0 / 100 Not visible to agents

Validation and agent permissions ⓘ

Required

Visible

Editable

Default value

Note

Tidak mungkin menggunakan atribut di halaman templat tugas.

- Di bagian Penugasan tugas, pilih Ya untuk mengizinkan agen melihat dan mengedit tugas tugas saat mereka membuat tugas. Atau, tetapkan nilai default, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Pilih alur yang diterbitkan yang berjalan setelah agen memilih Buat untuk membuat tugas. Agen tidak melihat nama aliran di PKT.

Note

Hanya alur yang dipublikasikan yang tercantum dalam dropdown nilai Default.

Task assignment
Configure which contact flow is initiated when the task is created. Alternatively, enable your agents to select a contact flow from a dropdown menu.

4 **Assign to**
Single-select

Can agents view and edit task assignment?

Yes

No I'll set a default value

Default value (not visible to agents)

Flow

Please select a contact flow from the dropdown

- Di bagian Jadwal tugas, pilih apakah Anda ingin agen dapat menjadwalkan tanggal dan waktu mulai tugas di masa mendatang.

Langkah 3: Publikasikan

Setelah Anda mengkonfigurasi template Anda, pilih Publish untuk membuatnya dan membuatnya terlihat oleh agen Anda.

Important

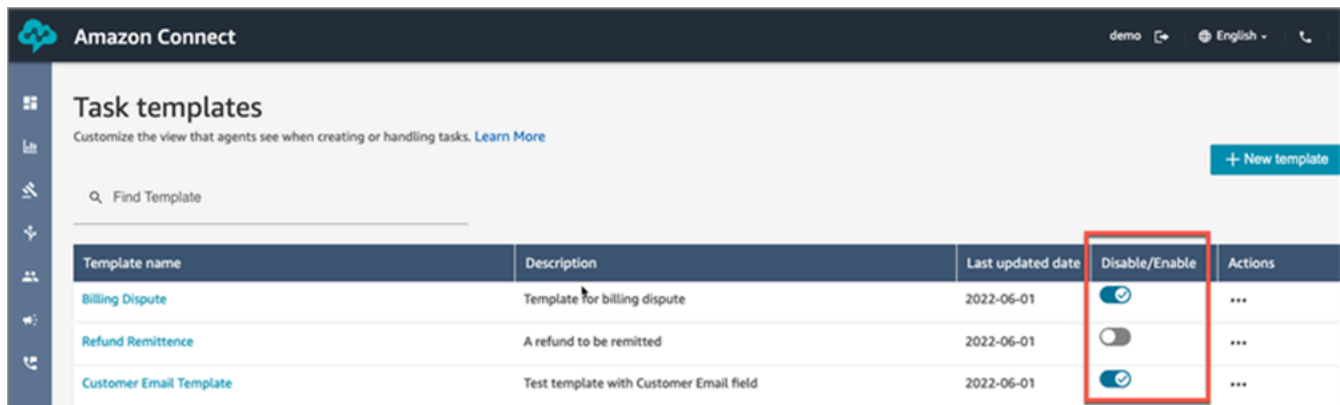
Jika ini adalah template pertama Anda, ketika Anda memilih Publish, agen secara otomatis diminta untuk memilih template tugas saat mereka membuat tugas.

Jika Anda ingin mempertahankan pengalaman tugas standar tanpa templat yang dapat dipilih, nonaktifkan semua templat.

Apa pengalaman agen Anda

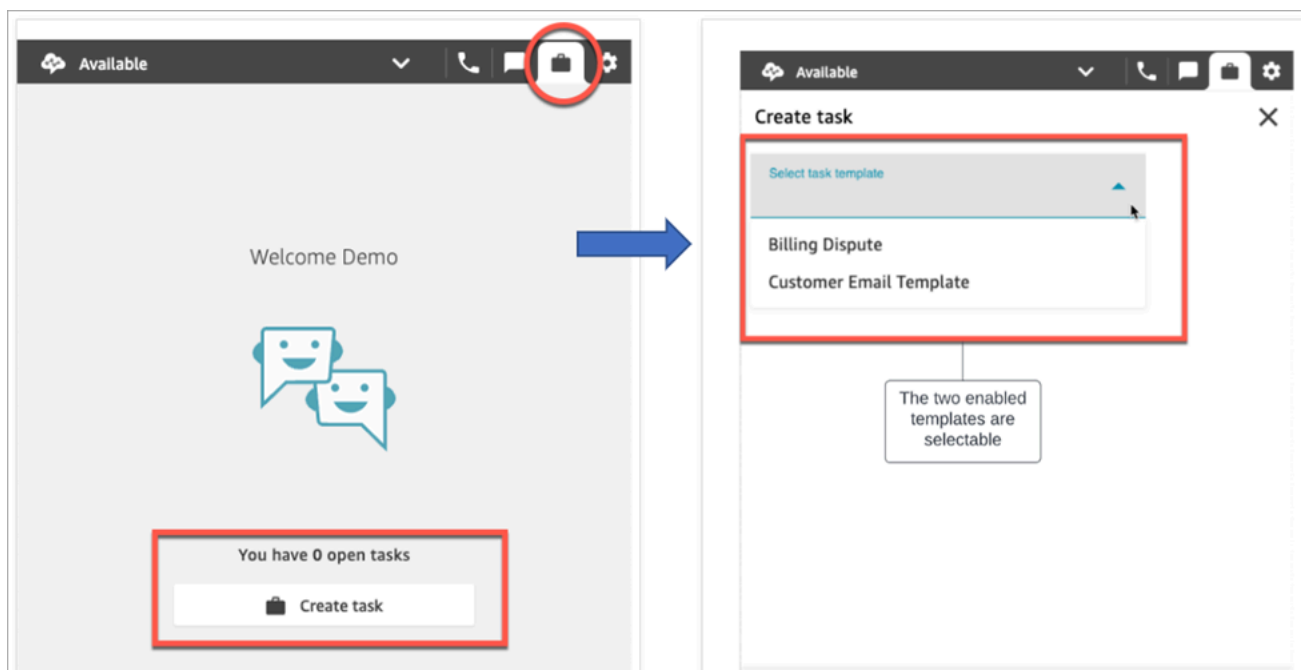
Setelah Anda mempublikasikan templat, agen diminta untuk memilih templat untuk membuat tugas.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan dua templat yang telah diterbitkan: Template Email Pelanggan dan Sengketa Penagihan.



Template name	Description	Last updated date	Disable/Enable	Actions
Billing Dispute	Template for billing dispute	2022-06-01	<input checked="" type="checkbox"/>	...
Refund Remittance	A refund to be remitted	2022-06-01	<input type="checkbox"/>	...
Customer Email Template	Test template with Customer Email field	2022-06-01	<input checked="" type="checkbox"/>	...

Di Panel Kontrol Kontak, ketika agen memilih Buat tugas, mereka harus memilih salah satu templat: Sengketa Penagihan atau Template Email Pelanggan.

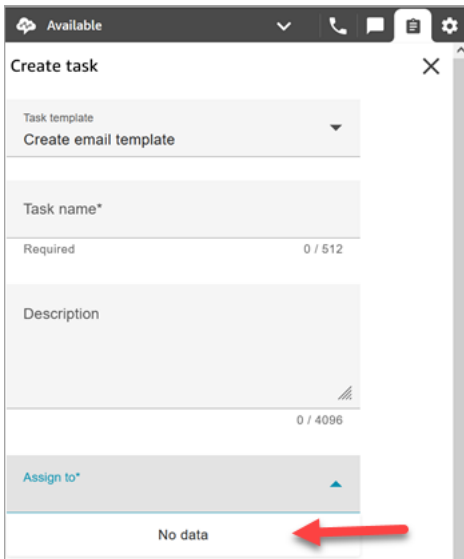


Mari kita asumsikan agen memilih Template Email Pelanggan. Gambar berikut menunjukkan bidang yang harus diselesaikan agen untuk membuat tugas. Perhatikan bahwa tidak ada opsi bagi agen untuk menetapkan tugas; template ini memiliki tugas tugas ditetapkan ke nilai default.

Pesan “Tidak ada data” di dropdown Tetapkan ke

Katakanlah di bagian Tugas tugas, Anda memilih untuk mengizinkan agen untuk menetapkan tugas ke agen lain. Untuk mengatur skenario ini, Anda harus membuat koneksi cepat untuk agen tujuan sehingga muncul di daftar dropdown pilihan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Untuk petunjuk tentang membuat koneksi cepat untuk agen, lihat [Uji tugas](#).

Jika tidak ada koneksi cepat, maka pesan Tidak ada data muncul saat Anda memilih menu tarik-turun. Tetapkan ke, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut



Izin profil keamanan untuk templat tugas

Tetapkan Perutean, izin templat Tugas untuk memungkinkan pengguna membuat templat tugas.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Secara default, profil keamanan Admin sudah memiliki izin untuk melakukan semua aktivitas tugas.

Blokir agen dari membuat tugas

Untuk memblokir agen agar tidak dapat membuat tugas, tetapkan Contact Control Panel (CCP), Batasi izin pembuatan tugas. Secara default izin ini tidak dicentang, yang berarti semua agen dapat membuat tugas.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Secara default, profil keamanan Admin sudah memiliki izin untuk melakukan semua aktivitas tugas.

Siapkan aplikasi untuk pembuatan tugas

Anda dapat mengatur aplikasi untuk pembuatan tugas hanya dalam beberapa langkah, tanpa perlu pengkodean. Amazon Connect menggunakan Amazon EventBridge untuk menarik data dari aplikasi eksternal Anda.

i Tip

Jika organisasi Anda menggunakan kebijakan [IAM](#) khusus untuk mengelola akses ke konsol Amazon Connect, pastikan pengguna memiliki izin yang sesuai untuk menyiapkan aplikasi untuk pembuatan tugas. Untuk daftar izin yang diperlukan, lihat [Halaman tugas](#).

Jika instans Anda dibuat sebelum Oktober 2018, untuk informasi tentang cara mengonfigurasi peran terkait layanan (SLR), lihat. [Untuk contoh yang dibuat sebelum Oktober 2018](#)

Daftar Isi

- [Siapkan integrasi aplikasi untuk Salesforce](#)
- [Siapkan integrasi aplikasi untuk Zendesk](#)
- [Pantau pembuatan tugas](#)
- [Putuskan sambungan Amazon Connect](#)

Siapkan integrasi aplikasi untuk Salesforce

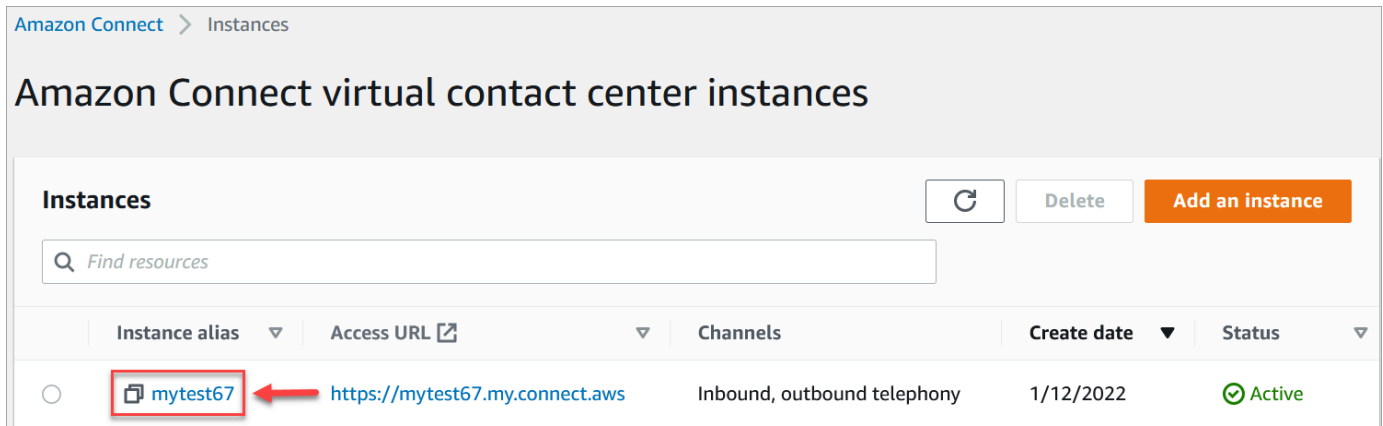
Jika Anda mengintegrasikan dengan Salesforce untuk pembuatan acara, Amazon Connect juga menggunakan Amazon AppFlow untuk memasukkan data ke dalamnya. EventBridge ini karena bagaimana Salesforce mengirimkan peristiwa melalui Amazon AppFlow API. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang cara Amazon Connect menggunakan EventBridge dan AppFlow sumber daya Amazon untuk mendukung integrasi Salesforce, lihat posting blog ini: [Membangun integrasi Salesforce dengan Amazon dan Amazon. EventBridge AppFlow](#)

i Note

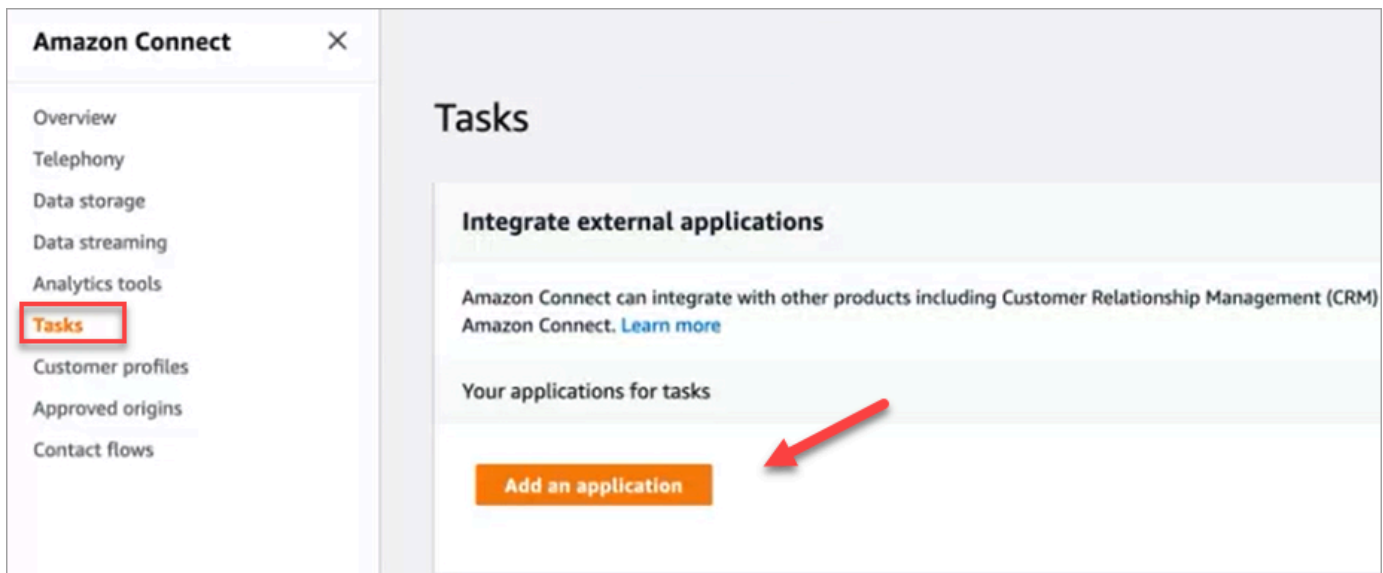
Jika Anda menggunakan kebijakan kustom AWS Identity and Access Management (IAM), untuk daftar izin IAM yang diperlukan untuk menyiapkan Tugas Amazon Connect, lihat. [Halaman tugas](#)

Untuk mengintegrasikan Salesforce untuk pembuatan tugas

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



- Pilih Tugas, lalu pilih Tambahkan aplikasi.



- Pada halaman Pilih aplikasi, pilih Salesforce.
- Tinjau persyaratan aplikasi yang tercantum di halaman Pilih aplikasi.

Gambar berikut menunjukkan persyaratan untuk Salesforce.

Select application

What external application would you like to connect with?

Amazon Connect instances integrate with multiple external applications.

Salesforce
 Zendesk

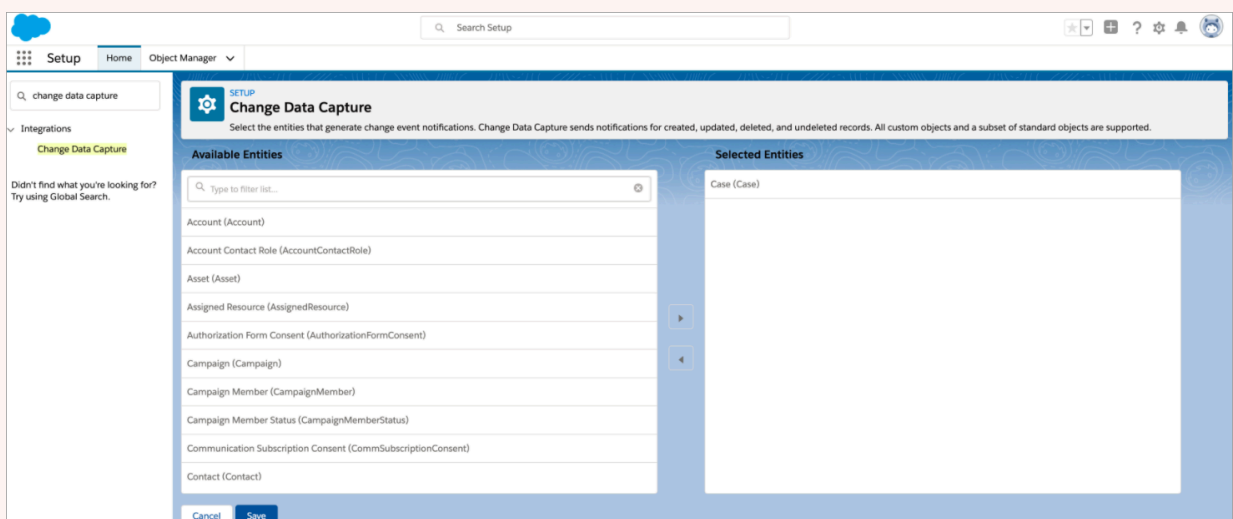
Amazon Connect integrates with Salesforce to automate tasks using case change events.

- Your Salesforce account is enabled for API access.
- Your Salesforce account allows you to install connected apps.
- You have enabled Change Data Capture and selected the "Case" entity to enable case change events. From setup, enter "Change Date Capture" in Quick Find.
- If your Salesforce app enforces IP address restrictions, you have granted access to the addresses used by Amazon AppFlow. For more information see [AWS IP address ranges](#) in the Amazon Web Services General Reference.

1. Untuk memverifikasi bahwa Salesforce kompatibel dengan Amazon AppFlow, masuk ke Salesforce, misalnya, [https://\[instance_name\].my.salesforce.com](https://[instance_name].my.salesforce.com).

Important

Verifikasi bahwa Anda telah mengaktifkan Ubah Pengambilan Data di Salesforce. Gambar berikut menunjukkan contoh halaman Ubah Data Capture di Salesforce tempat Anda memilih entitas Kasus:



6. Setelah Anda memverifikasi persyaratan Salesforce, pada halaman Pilih aplikasi, pilih Berikutnya.

7. Pada halaman Buat koneksi, pilih salah satu dari yang berikut ini:

- Gunakan koneksi yang ada. Ini memungkinkan Anda untuk menggunakan kembali EventBridge sumber daya yang ada yang ditautkan ke AppFlow aliran Amazon yang mungkin telah Anda buat di AWS akun Anda.
- Buat koneksi baru: Masukkan informasi yang diperlukan oleh aplikasi eksternal.
 1. Masukkan URL instance aplikasi Anda. URL ini digunakan untuk deep-linking ke tugas-tugas yang dibuat dalam aplikasi eksternal Anda.
 2. Berikan nama yang ramah untuk koneksi Anda, misalnya, Salesforce - Test instance. Kemudian, ketika Anda [menambahkan aturan](#), Anda akan merujuk ke nama ramah ini.
 3. Tentukan apakah ini adalah lingkungan produksi atau kotak pasir.

Establish connection

Setup your external application

Follow these steps to set up your external application.

 Amazon Connect integrates with Salesforce to automate tasks using case change events.

Connection type

- Use an existing connection
- Create a new connection

Create a new connection

1 - Enter your Salesforce instance URL

Your instance URL information is available on the application's website.

https:// .salesforce.com

2 - Name your connection

This name will be used to refer to this URL inside the Amazon Connect web application instance.

3 - Salesforce environment

The environment of your Salesforce instance.

- Production
- Sandbox

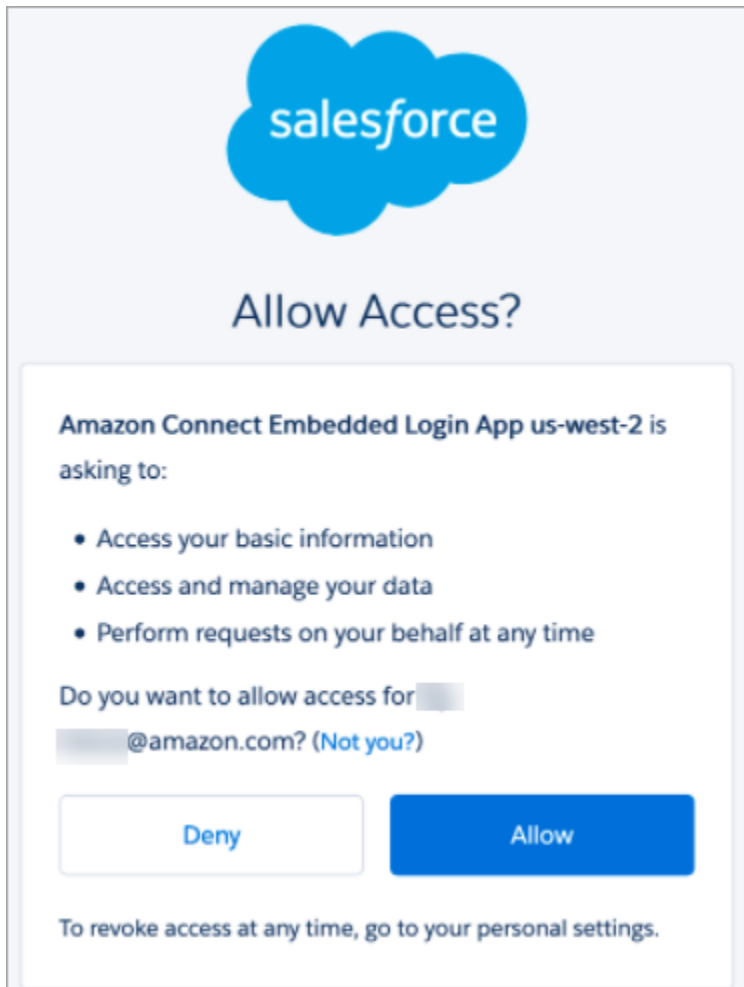
4 - Log in to Salesforce

To establish your connection, Amazon Connect will take you to the Salesforce login screen. After you're signed in, you'll be returned to Amazon Connect.

[Log in to Salesforce !\[\]\(aff7c69c44a5e015f18c35867ef3f5c3_img.jpg\)](#)



8. Pilih Masuk ke Salesforce.
9. Di Salesforce, pilih untuk mengizinkan akses ke Amazon Connect Embedded Login App [Region].






10. Setelah Amazon Connect berhasil terhubung dengan Salesforce, buka Salesforce dan verifikasi bahwa kebijakan penyegaran token untuk Aplikasi Login Tertanam Amazon Connect disetel ke Refresh token valid hingga dicabut. Ini memberi Amazon AppFlow akses untuk menarik data dari akun Salesforce Anda tanpa mengautentikasi ulang.
11. Pada halaman Buat koneksi, pilih kotak yang ditunjukkan pada gambar berikut, dan pilih Berikutnya.

Establish connection

Setup your external application

Follow these steps to set up your external application.

 Amazon Connect integrates with Salesforce to automate tasks using case change events. 

 Amazon Connect has successfully connected with Salesforce


Check that the refresh token policy for "Amazon Connect Embedded Login App" is set to "Refresh token is valid until revoked"

Cancel

12. Pada halaman Tinjau dan integrasi, periksa apakah status Koneksi mengatakan Terhubung, lalu pilih Integrasi lengkap.

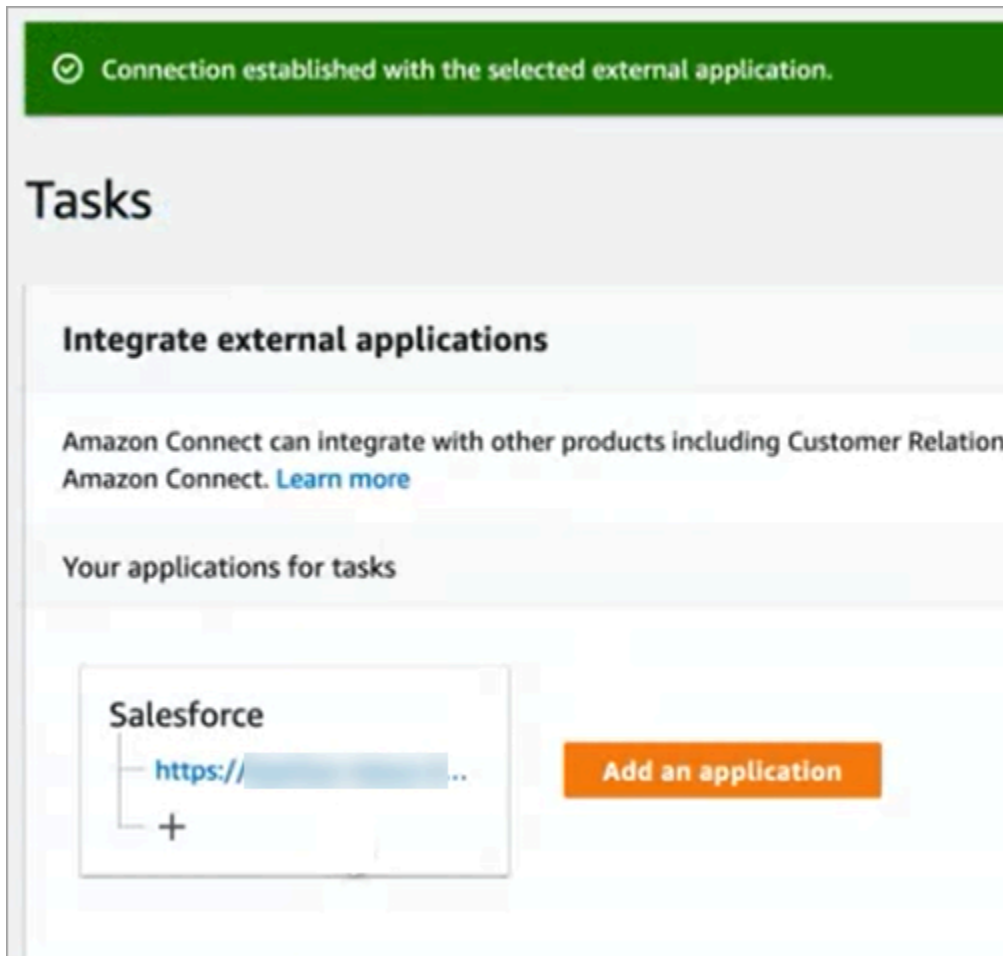
Review and integrate

Review integration

Connection URL	Connection status
https://[redacted]my.salesforce.com	Connected 
Connection name	
Salesforce - Test instance	

Cancel

13. Pada halaman Tugas, koneksi baru terdaftar.



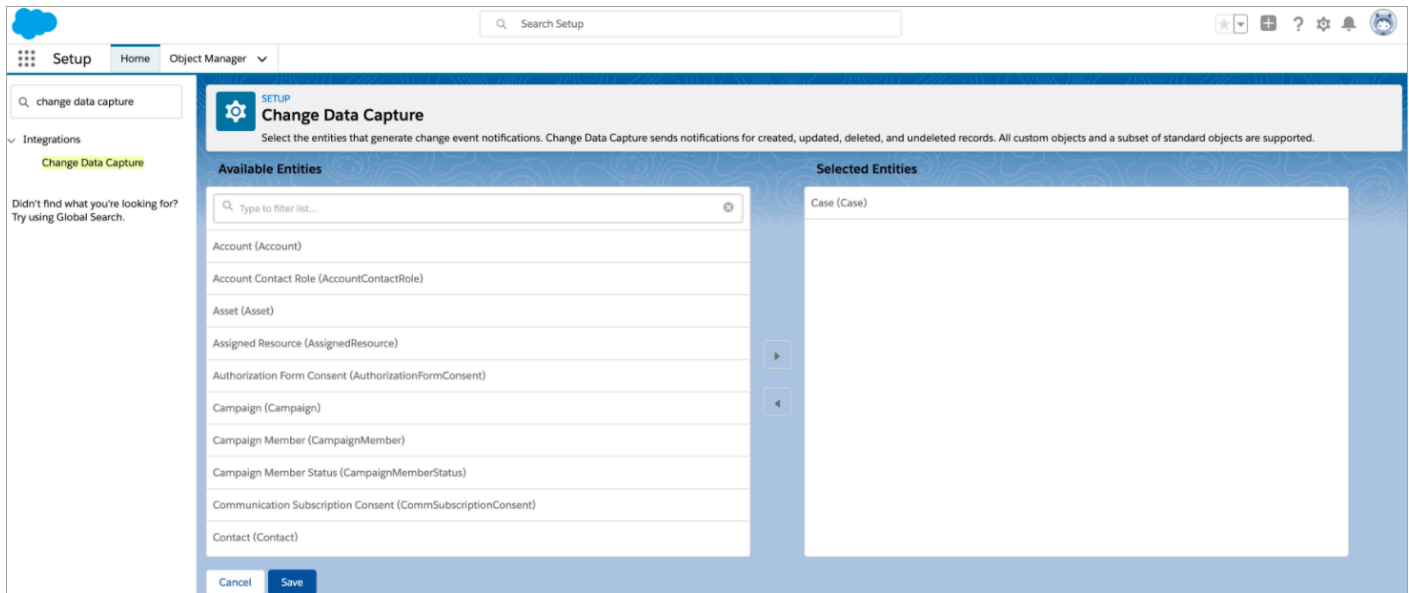
Kau sudah selesai! Selanjutnya, tambahkan aturan yang memberi tahu Amazon Connect kapan harus membuat tugas dan cara merutekannya. Untuk petunjuk, lihat [Buat aturan yang menghasilkan tugas untuk integrasi pihak ketiga](#).

Apa yang harus dilakukan ketika koneksi tidak berhasil dibuat

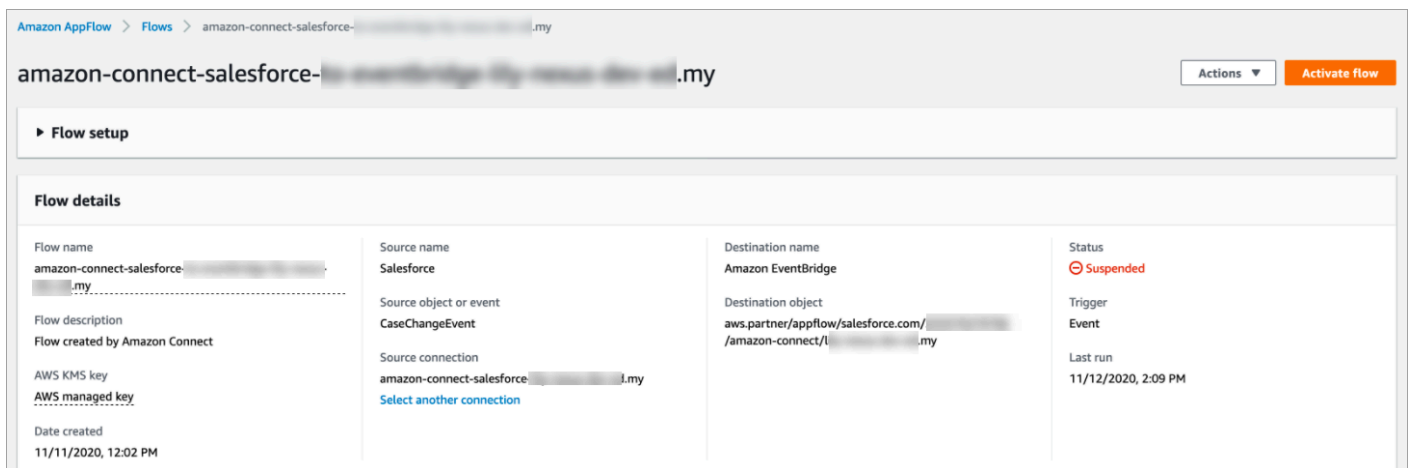
Sambungan mungkin gagal dibuat untuk Salesforce jika Anda tidak mengikuti petunjuk di samping kotak centang untuk memverifikasi bahwa itu kompatibel dengan Amazon. AppFlow

Kesalahan umum adalah tidak menyiapkan entitas Kasus dalam pengaturan Ubah Data Capture untuk menangkap peristiwa ini. Untuk memperbaiki:

1. Masuk ke Salesforce, pergi ke Change Data Capture, dan pilih entitas Case.



2. Buka AppFlow konsol Amazon di <https://console.aws.amazon.com/appflow> untuk memilih alur yang baru saja dibuat, lalu pilih Aktifkan aliran.



Atau, Anda mungkin perlu menghapus koneksi dan aliran Amazon AppFlow Salesforce, dan mulai lagi.

Siapkan integrasi aplikasi untuk Zendesk

Langkah 1: Aktifkan konektor acara untuk Amazon EventBridge

Jika Anda belum mengaktifkan EventBridge konektor untuk Zendesk, Anda harus mengaturnya terlebih dahulu. Jika tidak, pergi ke [Langkah 2: Integrasikan Zendesk dengan Amazon Connect untuk pembuatan tugas](#).

1. Salin nomor AWS akun Anda:

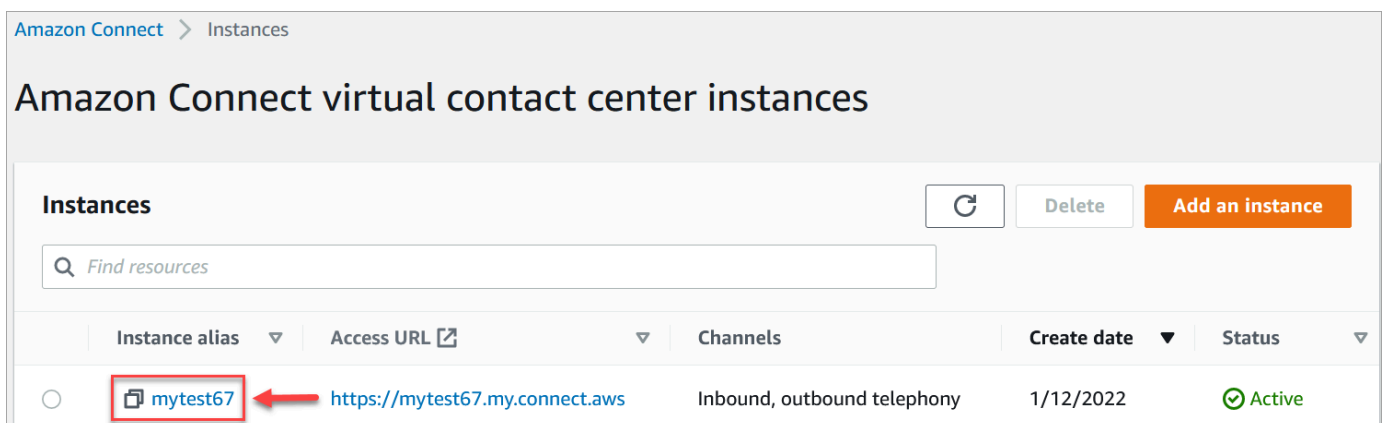
- a. Di EventBridge konsol Amazon, buka Sumber acara Mitra.
 - b. Cari atau gulir ke Zendesk, dan pilih Siapkan.
 - c. Pilih Salin untuk menyalin informasi AWS akun Anda.
2. Buka [Menyiapkan konektor acara untuk Amazon EventBridge](#) di Bantuan Zendesk dan ikuti petunjuknya.

Langkah 2: Integrasikan Zendesk dengan Amazon Connect untuk pembuatan tugas

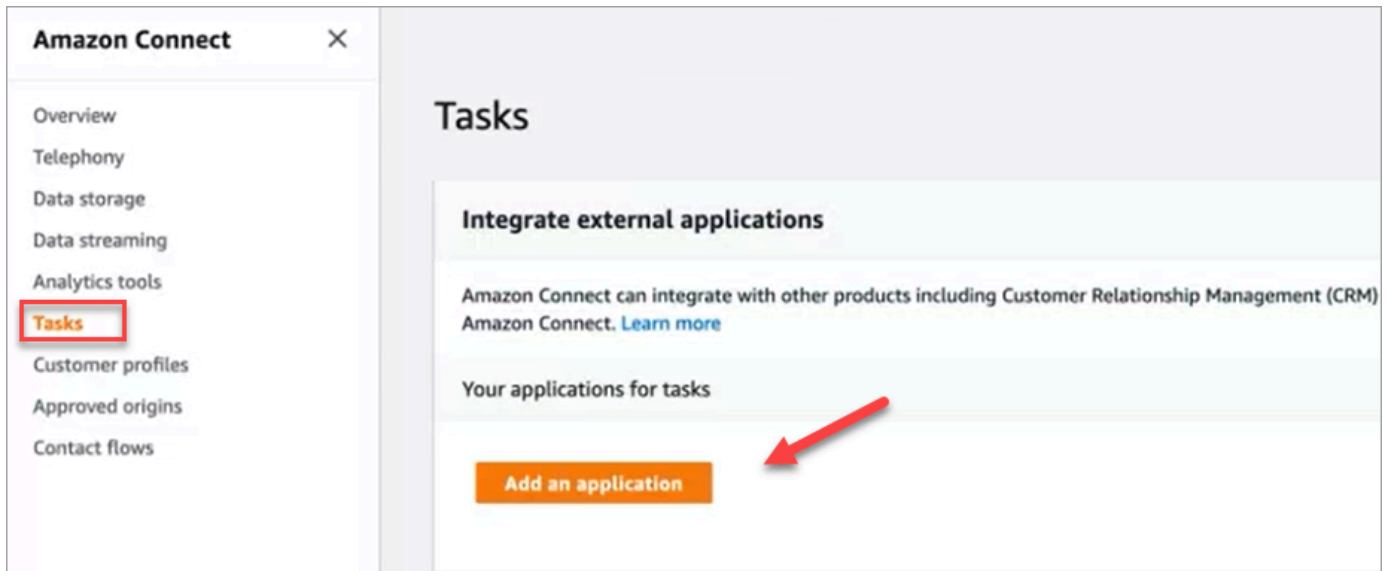
Note

Jika Anda menggunakan kebijakan kustom AWS Identity and Access Management (IAM), untuk daftar izin IAM yang diperlukan untuk menyiapkan Tugas Amazon Connect, lihat [Halaman tugas](#)

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.

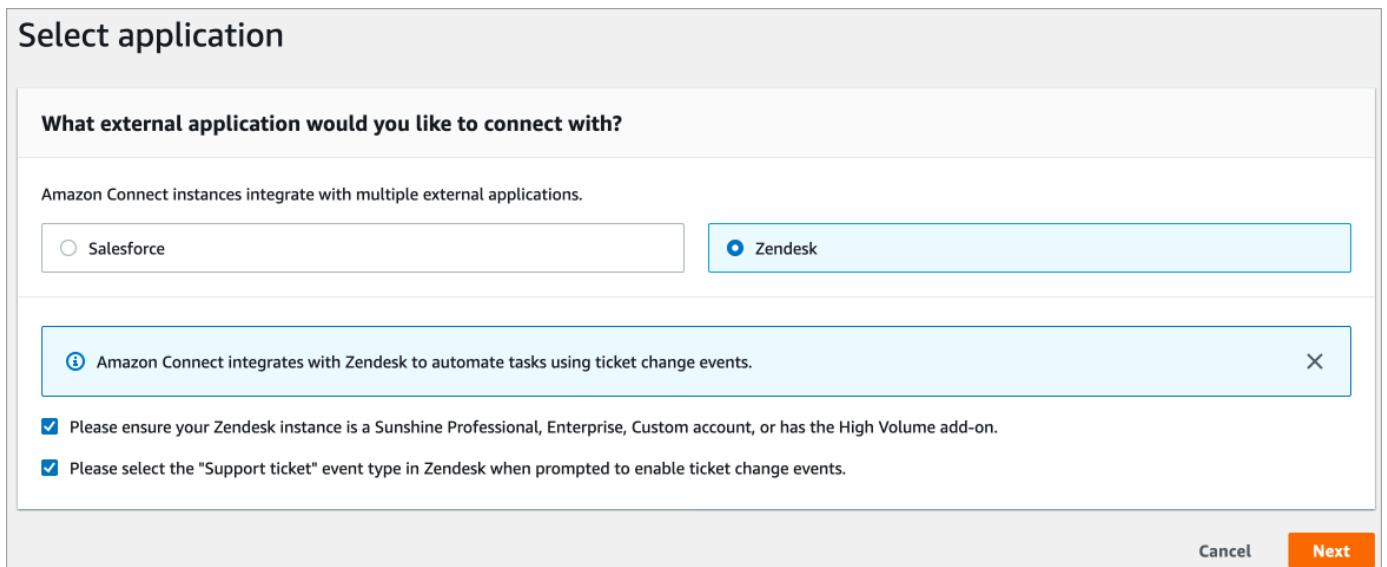


3. Pilih Tugas, lalu pilih Tambahkan aplikasi.



4. Pada halaman Select Application, pilih Zendesk.
5. Setelah Anda memilih untuk berintegrasi dengan Zendesk, persyaratan aplikasi tercantum di halaman.

Gambar berikut menunjukkan persyaratan untuk Zendesk. Dalam prosedur ini, kami memandu Anda melalui langkah-langkah untuk memilih jenis acara "Support Ticket" di Zendesk. Akui langkah-langkahnya dan pilih Berikutnya.




6. Pada halaman Buat koneksi, pilih salah satu dari yang berikut ini:
 - Gunakan koneksi yang ada. Ini memungkinkan Anda untuk menggunakan kembali EventBridge sumber daya yang ada yang mungkin telah Anda buat di AWS akun Anda.
 - Buat koneksi baru: Masukkan informasi yang diperlukan oleh aplikasi eksternal.

1. Masukkan URL instance aplikasi Anda. URL ini digunakan untuk deep-linking ke tugas-tugas yang dibuat dalam aplikasi eksternal Anda.
2. Berikan nama yang ramah untuk koneksi Anda, misalnya, Zendesk - Test instance. Kemudian, ketika Anda [menambahkan aturan](#), Anda akan merujuk ke nama ramah ini.

Establish connection

Setup your external application

Follow these steps to set up your external application.

 Amazon Connect integrates with Zendesk to automate tasks using ticket change events.

Connection type

Use an existing connection

Create a new connection

Create a new connection

1 - Enter your Zendesk instance URL

Your instance URL information is available on the application's website.


https:// .zendesk.com

2 - Name your connection

This name will be used to refer to this URL inside the Amazon Connect web application instance.


3 - Copy your AWS account ID to your clipboard

Your AWS account ID

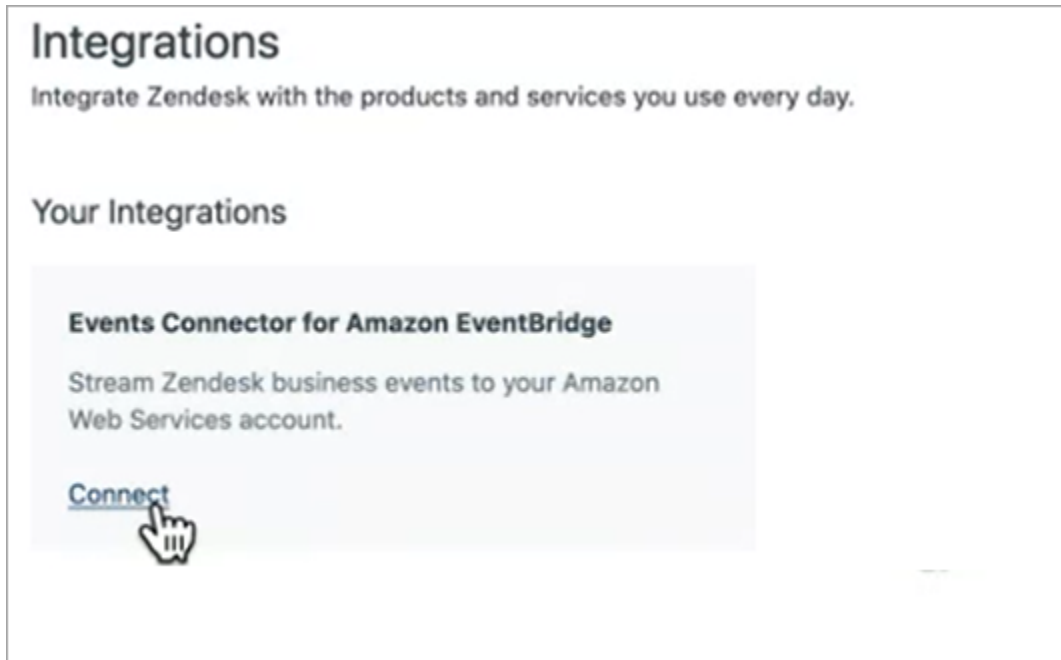


4 - Paste your AWS account ID

Please navigate to your Zendesk instance and paste the AWS account ID.



7. Pilih Salin untuk menyalin ID AWS akun Anda, lalu pilih Masuk ke Zendesk. Ini membawa Anda menjauh dari halaman Buat koneksi untuk saat ini, tetapi Anda segera kembali ke sana.
8. Setelah Anda masuk ke Zendesk, pilih Connect untuk menghubungkan Events Connector untuk Amazon EventBridge.



9. Di Zendesk, pada halaman Amazon Web Services, tempel di ID akun Amazon Web Service Anda, pilih Wilayah Anda, pilih tiket Support, akui persyaratan penggunaan, dan pilih Connect. Zendesk menciptakan sumber daya di Amazon EventBridge.

[Integrations](#) > Amazon Web Services


Amazon Web Services

Configure the integration between your Zendesk Events Connector for Amazon EventBridge and your Amazon Web Services account through Amazon EventBridge in order to start receiving Zendesk business events.


Account ID and region

Enter your Amazon Web Services account ID and select the region for your account instance.

Amazon Web Services account ID
This is a 12 digit number




Amazon Web Services region
Recommended region US East (N. Virginia) ⓘ

US West (Oregon) ▾ 

Event types

Select which event types you would like your Amazon Web Services account to be subscribed to.

Support ticket 

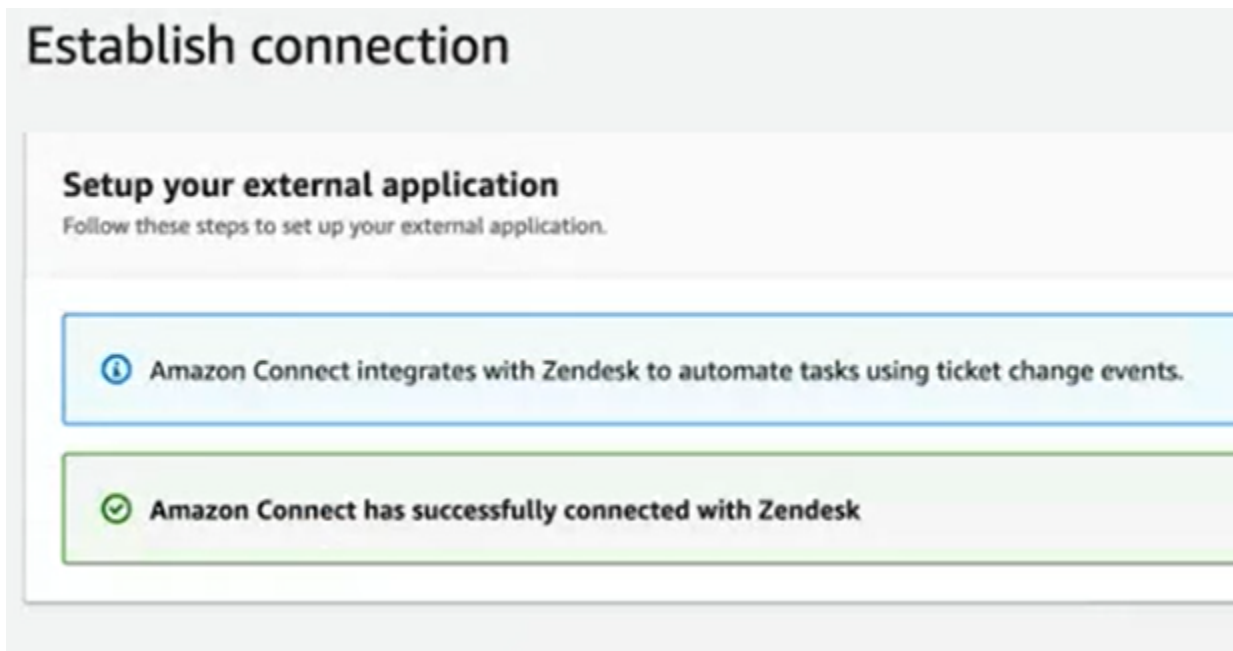
Support user

Support organization

Terms of Use

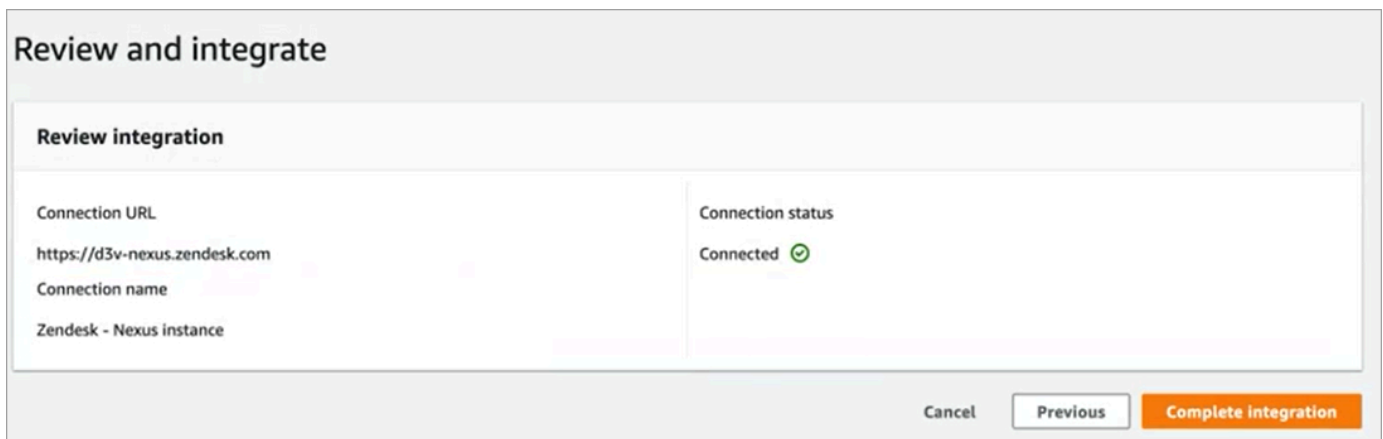
By connecting this integration you agree to the [Built by Zendesk Terms of Use](#) ⓘ

10. Kembali ke halaman Buat koneksi di Amazon Connect pilih Berikutnya.
11. Pada halaman Buat koneksi, Anda akan melihat pesan bahwa Amazon Connect telah berhasil terhubung dengan Zendesk. Pilih Berikutnya.

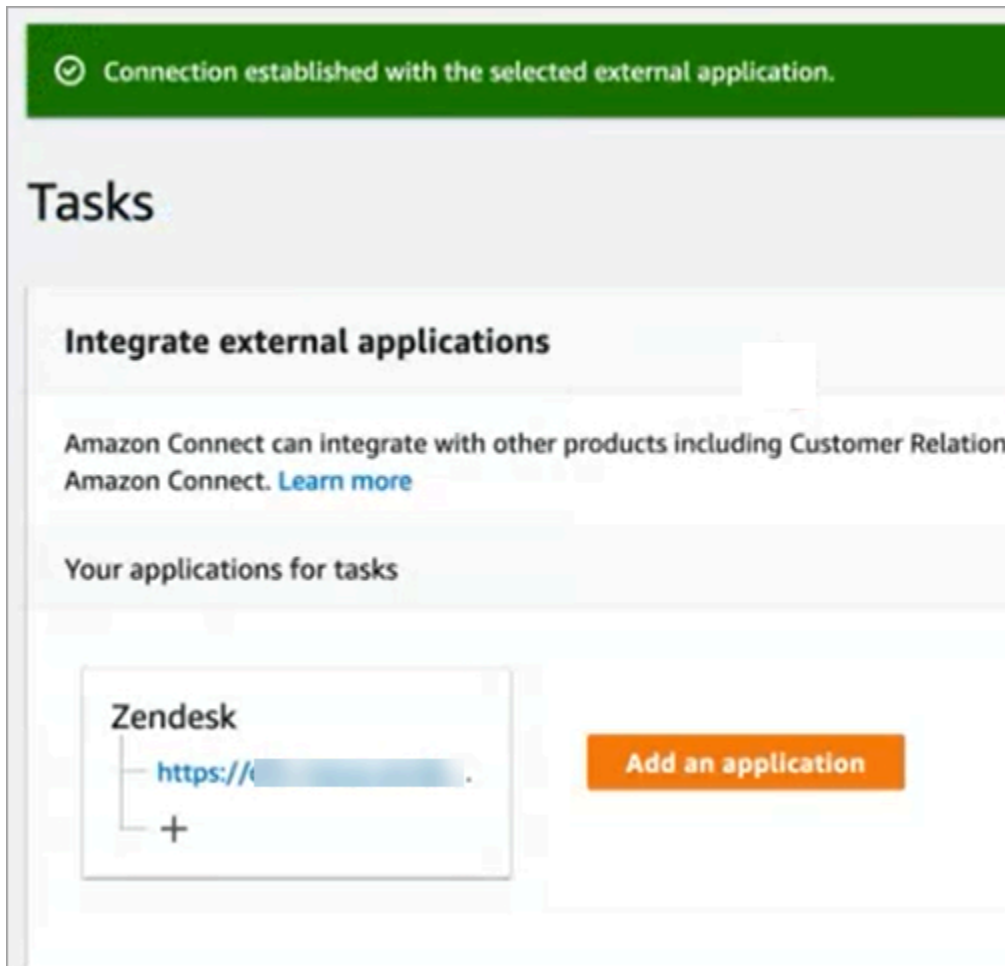


12. Pada halaman Tinjau dan integrasi, periksa apakah status Koneksi mengatakan Terhubung, lalu pilih Integrasi lengkap.

Ini menciptakan koneksi yang mengaitkan EventBridge sumber daya untuk Zendesk ke Amazon Connect.



13. Pada halaman Tugas, koneksi Zendesk baru terdaftar, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Kau sudah selesai! Selanjutnya, tambahkan aturan yang memberi tahu Amazon Connect kapan harus membuat tugas dan cara merutekannya. Untuk petunjuk, lihat [Buat aturan yang menghasilkan tugas untuk integrasi pihak ketiga](#).

Apa yang harus dilakukan ketika koneksi tidak berhasil dibuat

Koneksi mungkin gagal membuat tugas jika Anda tidak memilih jenis acara tiket Support dengan benar saat mengatur koneksi di Zendesk, setelah diminta untuk melakukannya dalam alur. Untuk memperbaikinya, masuk ke Zendesk, dan perbarui pengaturan itu, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

[Integrations](#) > Amazon Web Services

Amazon Web Services

Configure the integration between your Zendesk Events Connector for Amazon EventBridge and your Amazon Web Services account through Amazon EventBridge in order to start receiving Zendesk business events.

Account ID and region
Enter your Amazon Web Services account ID and select the region for your account instance.

Amazon Web Services account ID
This is a 12 digit number

Amazon Web Services region
Recommended region US East (N. Virginia) ⓘ

US West (Oregon) ▾

Event types
Select which event types you would like your Amazon Web Services account to be subscribed to.

Support ticket

Support user

Support organization

Terms of Use

By connecting this integration you agree to the [Built by Zendesk Terms of Use](#) ⓘ

Ada juga kasus lain di mana Anda mungkin tidak memilih AWS Wilayah yang benar tempat instans Amazon Connect berada, saat menyiapkan EventBridge. Untuk memperbaiki:

1. Buka EventBridge konsol di <https://console.aws.amazon.com/events/>.
2. Putuskan EventBridge koneksi Anda.
3. Di konsol Amazon Connect, mulai ulang alur.

Pantau pembuatan tugas

Setelah koneksi Anda dibuat, jika berhenti bekerja, di Amazon Connect lepaskan koneksi, lalu buat kembali. Jika itu tidak menyelesaikan masalah, lakukan hal berikut:

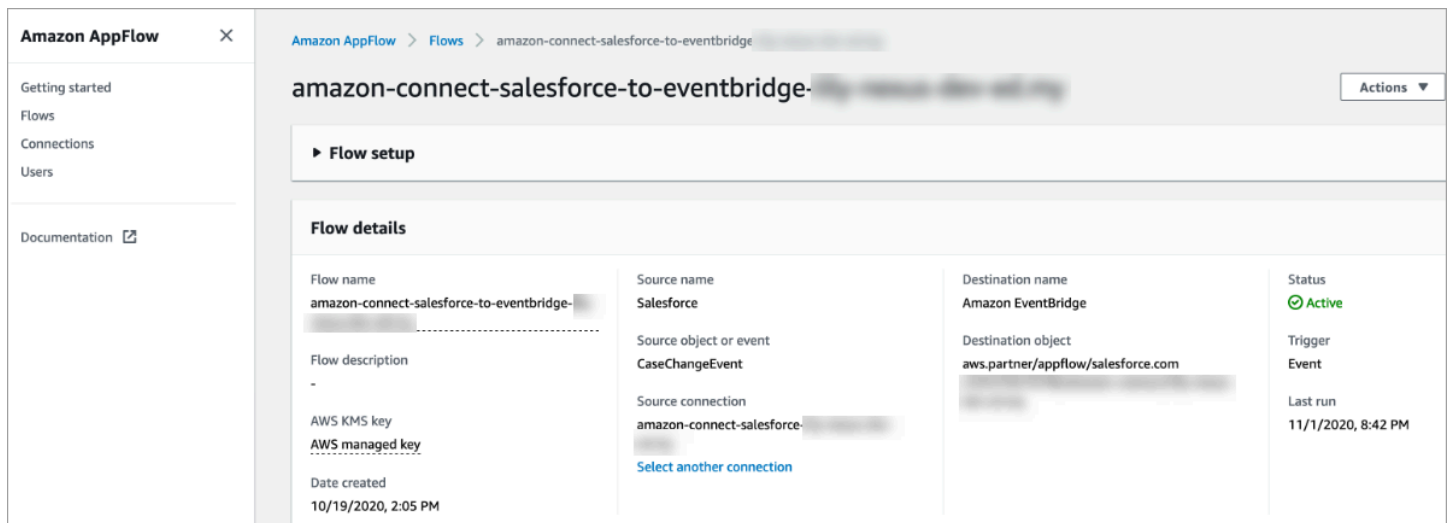
Zendesk

1. Buka EventBridge konsol di <https://console.aws.amazon.com/events/>.
2. Periksa status koneksi sumber acara untuk melihat apakah koneksi tersebut aktif.

Salesforce

1. Buka AppFlow konsol Amazon di <https://console.aws.amazon.com/appflow/>.
2. Pantau alur yang dibuat untuk akun yang telah disiapkan.

Gambar berikut menunjukkan seperti apa aliran di AppFlow konsol Amazon untuk Salesforce. Ini berisi informasi tentang status koneksi, dan kapan terakhir dijalankan.



Untuk Zendesk dan Salesforce, Anda dapat pergi ke EventBridge konsol di <https://console.aws.amazon.com/events/> untuk melihat status koneksi Anda dan melihat apakah itu aktif, tertunda, atau dihapus.

Gambar berikut menunjukkan contoh EventBridge konsol.

The screenshot shows the Amazon EventBridge console for Partner event sources. The left sidebar contains navigation options: Amazon EventBridge, Events, Event buses, Rules, Partner event sources (highlighted), Schema registry, Schemas, and Documentation. The main content area is titled 'Partner event sources (12)' and includes a search bar and a table. The table has columns for Name, Status, and Event Bus. The sources listed are:

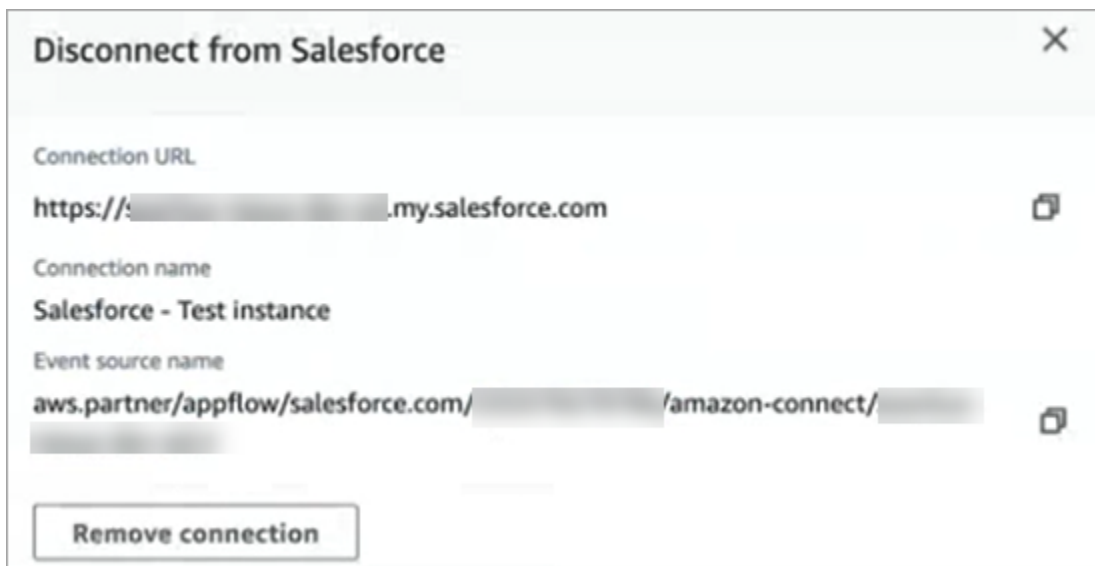
Name	Status	Event Bus
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Active	aws.partner/zendesk.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Deleted	aws.partner/zendesk.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Deleted	aws.partner/zendesk.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Active	aws.partner/zendesk.com/...

Putuskan sambungan Amazon Connect

Kapan saja Anda dapat memutuskan koneksi, dan menghentikan pembuatan tugas otomatis berdasarkan peristiwa dari aplikasi eksternal.

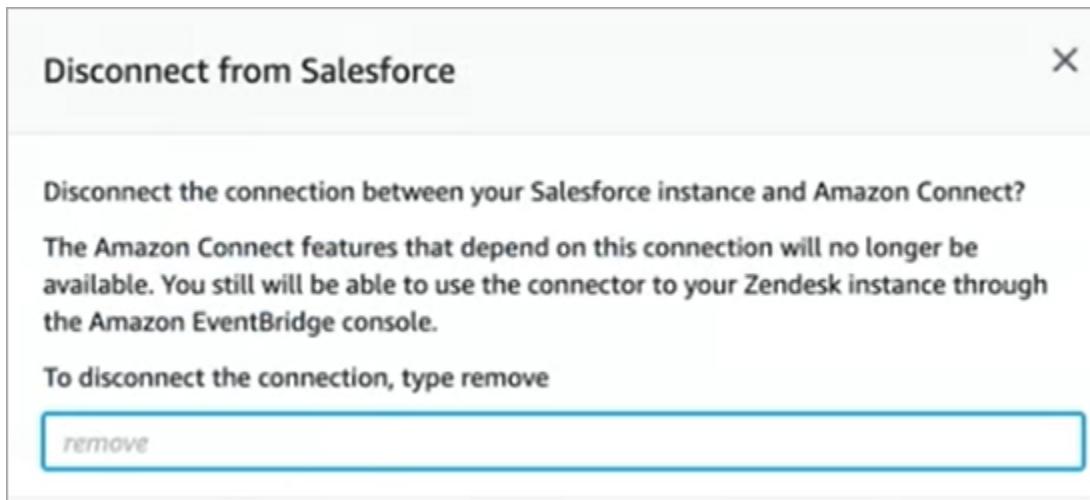
Untuk menghentikan pembuatan tugas secara otomatis

1. Pilih aplikasi, lalu pilih Hapus koneksi.



2. Ketik Hapus, lalu pilih Hapus.

Jika Anda perlu men-debug, Anda masih dapat pergi ke Amazon AppFlow (Salesforce) atau EventBridge



Untuk menghapus koneksi sama sekali dari Zendesk

1. Masuk ke Zendesk, dan navigasikan ke [https://\[subdomain\].zendesk.com/admin/platform/integrations](https://[subdomain].zendesk.com/admin/platform/integrations).
2. Lepaskan EventBridge koneksi.

Untuk menghapus koneksi sama sekali dari Salesforce

- Buka AppFlow konsol Amazon di <https://console.aws.amazon.com/appflow>, dan hapus koneksi dan alur Salesforce yang dibuat di Amazon Connect.

Aliran dibuat dengan pola nama amazon-connect-salesforce-to -eventbridge- [subdomain].

Koneksi dibuat dengan pola nama amazon-connect-salesforce - [subdomain]

Untuk mengaktifkan kembali pembuatan tugas otomatis, ulangi langkah-langkah pengaturan.

Buat aturan Amazon Connect

Aturan adalah tindakan yang dilakukan Amazon Connect secara otomatis, berdasarkan kondisi yang Anda tentukan. Manajer pusat kontak, pengawas, dan analis QA dapat dengan cepat membuat aturan dari konsol Amazon Connect. Tidak diperlukan pengkodean.

Informasi lain

- Untuk membuat dan mengelola aturan secara terprogram, lihat [Tindakan aturan](#) dan [bahasa Fungsi Aturan Amazon Connect](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.
- [Pengawas peringatan secara real-time berdasarkan kata kunci dan frasa yang disebutkan selama panggilan](#)
- [Secara otomatis mengkategorikan kontak berdasarkan kata kunci dan frasa yang digunakan selama percakapan](#)
- [Buat tugas saat kontak dikategorikan secara real-time atau pasca-panggilan/obrolan](#)
- [Buat aturan Lensa Kontak yang menghasilkan EventBridge peristiwa](#)
- [Buat aturan Lensa Kontak yang mengirim notifikasi email](#)
- [Buat peringatan supervisor tentang kinerja agen](#)
- [Buat peringatan pada metrik waktu nyata](#)
- [Buat aturan yang menghasilkan tugas untuk integrasi pihak ketiga](#)

Buat aturan yang menghasilkan tugas untuk integrasi pihak ketiga

Setelah menyiapkan aplikasi eksternal untuk menghasilkan tugas secara otomatis, Anda perlu membuat aturan yang memberi tahu Amazon Connect kapan harus membuat tugas, dan cara merutcknya.

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang ditetapkan profil CallCenterManagerKeamanan, atau yang diaktifkan untuk izin Aturan.
2. Di Amazon Connect, pada menu navigasi, pilih Aturan.
3. Pada halaman Aturan, gunakan daftar dropdown Buat aturan untuk memilih aplikasi Eksternal.
4. Di halaman Pemicu dan kondisi, tetapkan nama ke aturan. Spasi tidak diperbolehkan atas nama aturan.



New rule

Name

Account_creation|

Enter a name for the rule.
Spaces are not allowed.

Name can contain characters A-Z, 0-9, or '.', '-', '_'. It cannot contain spaces.

- Pilih acara yang akan menghasilkan tugas, dan contoh aplikasi eksternal tempat acara harus terjadi. Misalnya, gambar berikut menunjukkan pemicu adalah ketika tiket baru dibuat di Zendesk. Kondisi yang harus dipenuhi adalah ketika tipe sama dengan pertanyaan. Kemudian tugas dihasilkan.

Rules > New rule

1 Trigger and conditions — 2 Action

Name
Zendesk-Type-Question

When

A New ticket is created in Zendesk ▼ Zendesk - AWS instance a ▼

If these conditions are met:
All of these

Type

EQUALS ▼

✓ Select Type b
Question
Incident
Custom

+ Add condition

- Pilih instance untuk aplikasi eksternal.
 - Pilih kondisi yang harus dipenuhi untuk menghasilkan tugas.
- Pilih Berikutnya.
 - Pada halaman Tindakan, tentukan tugas yang akan dihasilkan saat aturan terpenuhi, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut

Trigger and conditions — 2 Action

Take these actions:

Create task
Define the schema of the task

Name
Zendesk-[ticket_id]

Description **a**

Task reference name **b**
taskRef

Task reference URL
https://[instance_name].zendesk.com/agents/tickets/[ticket_id]

+ Add reference

Select the flow that should route the task
Sample Lambda integration ▼

1. Deskripsi tugas muncul ke agen di Contact Control Panel (CCP) mereka.
2. Nama referensi tugas muncul ke agen sebagai tautan ke URL yang ditentukan.
8. Pilih Simpan.

Uji aturannya

1. Buka aplikasi eksternal dan buat acara yang memulai tindakan. Misalnya, di Zendesk, buat tiket yang bertipe Question.
2. Buka Analytics dan optimasi, Hubungi pencarian.
3. Di bawah Saluran, pilih Tugas, lalu pilih Cari.
4. Verifikasi tugas telah dibuat.

Siapkan kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video

Kemampuan panggilan Amazon Connect dalam aplikasi, web, dan video memungkinkan pelanggan Anda untuk menghubungi Anda tanpa pernah meninggalkan web atau aplikasi seluler Anda. Anda dapat menggunakan kemampuan ini untuk menyampaikan informasi kontekstual ke Amazon Connect. Ini memungkinkan Anda untuk mempersonalisasi pengalaman pelanggan berdasarkan


atribut seperti profil pelanggan atau informasi lainnya, seperti tindakan yang sebelumnya diambil dalam aplikasi.

Widget komunikasi: Konfigurasi obrolan, suara, dan video semuanya di satu tempat

Untuk mengatur panggilan dalam aplikasi, web, dan video, Anda menggunakan halaman widget Komunikasi. Ini mendukung obrolan, suara, dan video. Gambar berikut menunjukkan bagian Opsi komunikasi halaman saat dikonfigurasi untuk semua opsi ini.

Communication options

Choose how your customers can engage with your widget



Chat

Enable a chat experience for your customers. [Learn more](#)

Add chat
This will allow your customers to start a chat.


Allow message receipts
Enable customers to see when messages have been delivered and read.

Chat contact flow

Select the contact flow to initiate for the inbound chat. This will define the experience for your customers when they begin a new chat.

Select contact flow for chat ▼

Required



Web calling

Enable voice or video experiences for your customers. [Learn more](#)

Add web calling
This will allow your customer to make web calls.

Add video
This will allow your customers to use video while in a web call. Web calling is required to enable this feature.

Allow customers to see agent video

Allow customers to turn on their video

Web calling contact flow

Select the contact flow to initiate for the inbound web call. This will define the experience for your customers when they begin a new web call.

Select contact flow for web calling ▼

Required

Cara mengatur panggilan dalam aplikasi, web, dan video

Ada dua cara untuk menyematkan panggilan Amazon Connect dalam aplikasi, web, dan video ke situs web atau aplikasi seluler Anda:

- [Opsi 1](#): Pilih opsi ini untuk mengatur widget out-of-the-box komunikasi. Anda dapat menggunakan pembuat UI tanpa kode untuk menyesuaikan font dan warna, dan mengamankan widget sehingga hanya dapat diluncurkan dari situs web Anda.
- [Opsi 2](#): Pilih opsi ini untuk membangun widget komunikasi dari awal dan mengintegrasikannya dengan aplikasi seluler atau situs web Anda. Gunakan Amazon Connect API dan API klien Amazon Chime SDK untuk mengintegrasikan secara native ke dalam aplikasi seluler atau situs web Anda.

Note

Jika Anda memiliki desktop agen khusus, Anda tidak perlu membuat perubahan apapun untuk panggilan dalam aplikasi dan web Amazon Connect. Namun, Anda perlu [mengintegrasikan panggilan video](#).

Opsi 1: Konfigurasi widget out-of-the-box komunikasi

Gunakan opsi ini untuk membuat widget komunikasi untuk [browser](#) desktop dan seluler. Di akhir prosedur ini, Amazon Connect menghasilkan cuplikan kode HTML khusus yang Anda salin ke kode sumber situs web Anda.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin menggunakan akun Admin atau akun pengguna yang memiliki Saluran dan alur, widget Komunikasi - Buat izin di profil keamanannya.
2. Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Saluran, widget Komunikasi.
3. Wizard memandu Anda melalui tiga langkah berikutnya.

Langkah 1: Pilih saluran komunikasi

1. Pada halaman widget Komunikasi, masukkan Nama dan Deskripsi untuk widget komunikasi.

Note

Nama harus unik untuk setiap widget komunikasi yang dibuat dalam instance Amazon Connect.

2. Di bagian Opsi komunikasi, pilih bagaimana pelanggan Anda dapat terlibat dengan widget Anda. Gambar berikut menunjukkan opsi untuk memungkinkan panggilan web dan video untuk pelanggan.

Communication options
Choose how your customers can engage with your widget

Chat
Enable a chat experience for your customers. [Learn more](#)

Add chat
This will allow your customers to start a chat.

Allow message receipts
Enable customers to see when messages have been delivered and read.

Chat contact flow
Select the contact flow to initiate for the inbound chat. This will define the experience for your customers when they begin a new chat.

Select contact flow for chat

Required

Web calling
Enable voice or video experiences for your customers. [Learn more](#)

Add web calling
This will allow your customer to make web calls.

Add video
This will allow your customers to use video while in a web call. Web calling is required to enable this feature.

Allow customers to see agent video

Allow customers to turn on their video

Web calling contact flow
Select the contact flow to initiate for the inbound web call. This will define the experience for your customers when they begin a new web call.

Select contact flow for web calling

Required

3. Di bagian panggilan Web, pilih apakah akan mengaktifkan pengalaman suara atau video untuk pelanggan Anda. Gambar sebelumnya menunjukkan opsi panggilan Web dengan video yang

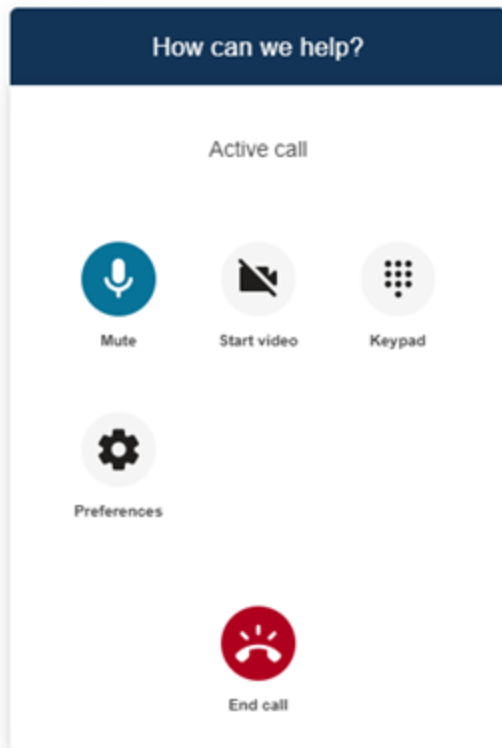
diaktifkan bagi pelanggan untuk melihat video agen dan memungkinkan pelanggan mengaktifkan video mereka.

4. Jangan pilih Save and continue (Simpan dan lanjutkan).

Langkah 2: Sesuaikan widget

Saat Anda memilih opsi ini, pratinjau widget diperbarui secara otomatis sehingga Anda dapat melihat seperti apa pengalaman itu bagi pelanggan Anda.

Preview



Tentukan gaya tombol akses widget

1. Pilih warna untuk latar belakang tombol dengan memasukkan nilai hex ([kode warna HTML](#)).
2. Pilih Putih atau Hitam untuk warna ikon. Warna ikon tidak dapat disesuaikan.

Sesuaikan nama dan gaya tampilan

1. Berikan nilai untuk pesan header dan warna, dan warna latar belakang widget.
2. URL Logo: Masukkan URL ke spanduk logo Anda dari bucket Amazon S3 atau sumber online lainnya.

Note

Pratinjau widget komunikasi di halaman kustomisasi tidak akan menampilkan logo jika berasal dari sumber online selain bucket Amazon S3. Namun, logo akan ditampilkan ketika widget komunikasi yang disesuaikan diimplementasikan ke halaman Anda.

Spanduk harus dalam format.svg, .jpg atau .png. Gambar bisa 280px (lebar) dengan 60px (tinggi). Gambar apa pun yang lebih besar dari dimensi tersebut akan diskalakan agar sesuai dengan ruang komponen logo 280x60.

1. Untuk petunjuk tentang cara mengunggah file seperti spanduk logo ke S3, lihat [Mengunggah objek](#) di Panduan Pengguna Layanan Penyimpanan Sederhana Amazon.
2. Pastikan bahwa izin gambar diatur dengan benar sehingga widget komunikasi memiliki izin untuk mengakses gambar. Untuk informasi tentang cara membuat objek S3 dapat diakses publik, lihat [Langkah 2: Menambahkan kebijakan bucket di topik](#) Menyetel izin untuk akses situs web.

Langkah 3: Tambahkan domain Anda untuk widget

Langkah ini memungkinkan Anda untuk mengamankan widget komunikasi sehingga dapat diluncurkan hanya dari situs web Anda.


1. Masukkan domain situs web tempat Anda ingin menempatkan widget komunikasi. Widget komunikasi hanya dimuat di situs web yang Anda pilih dalam langkah ini.


Pilih Tambahkan domain untuk menambahkan hingga 50 domain.

1 Add the required domains for the communication widget

Add the website domains where you want the communication widget to display. For example <https://www.yourcompany.com> or <https://support.yourcompany.com>.

This is required to validate the origin of the communication widget requests. [Learn more](#) 

1: 

2: 

[+ Add domain](#)



⚠ Important

- Periksa kembali apakah URL situs web Anda valid dan tidak mengandung kesalahan. Sertakan URL lengkap yang dimulai dengan `https://`.
- Sebaiknya gunakan `https://` untuk situs web dan aplikasi produksi Anda.

2. Di bawah Tambahkan keamanan untuk permintaan widget komunikasi Anda, untuk pengalaman penyiapan tercepat pilih Tidak - Saya akan lewati.

Kami merekomendasikan memilih Ya untuk kemampuan untuk memverifikasi pengguna diautentikasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Melewati atribut untuk panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#).

3. Jangan pilih Save and continue (Simpan dan lanjutkan).

Sukses! Widget Anda telah dibuat. Salin kode yang dihasilkan dan tempel di setiap halaman situs web Anda di mana Anda ingin widget komunikasi muncul.

Aktifkan agen Anda untuk panggilan dalam aplikasi, web, dan video

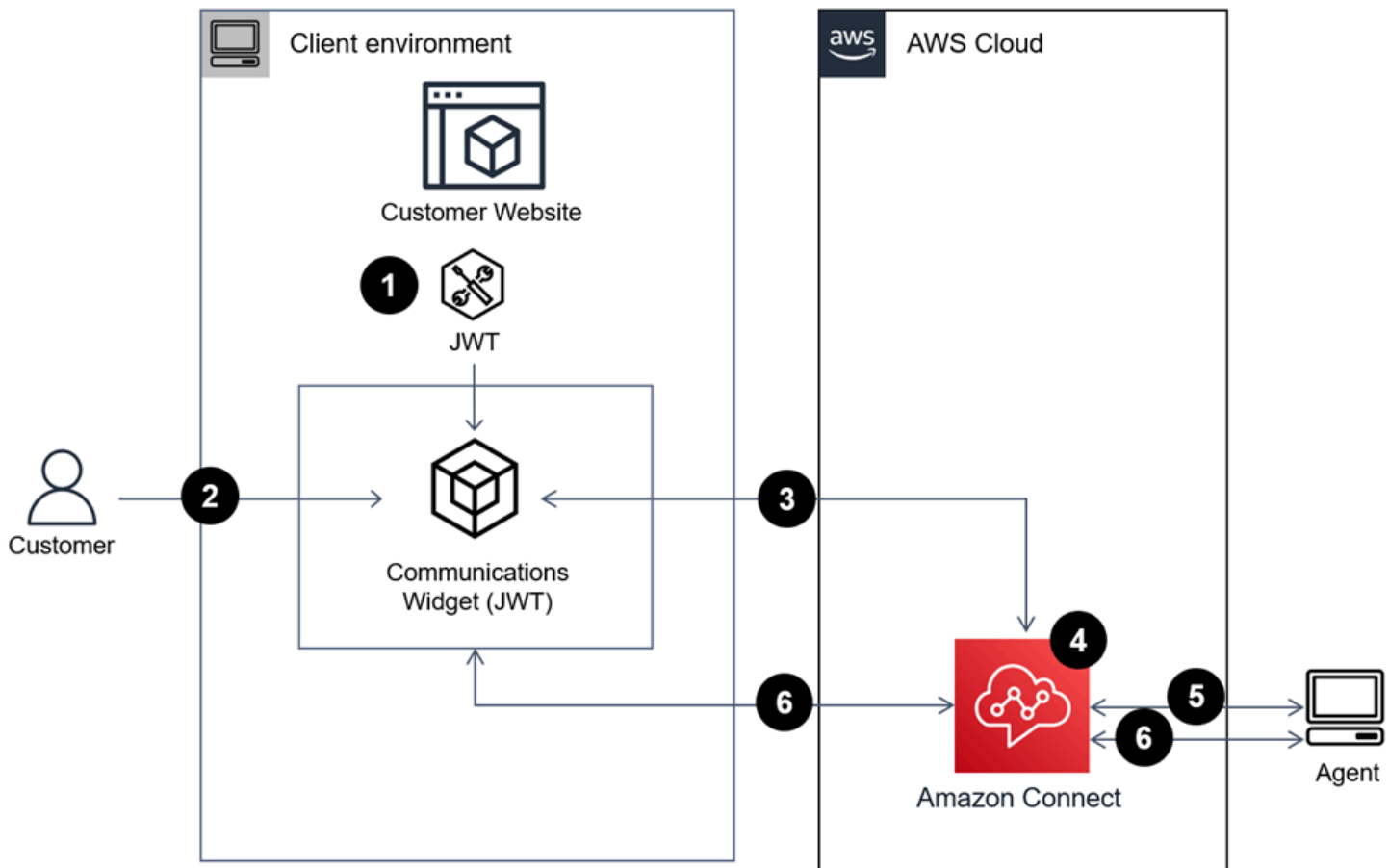
Untuk mengaktifkan agen menggunakan panggilan video, tetapkan Panel Kontrol Kontak (CCP), Panggilan video - Izin akses ke profil keamanan mereka.

Ruang kerja Amazon Connect agen mendukung panggilan Amazon Connect dalam aplikasi, web, dan video. Anda dapat menggunakan konfigurasi, perutean, analitik, dan aplikasi agen yang sama seperti panggilan telepon dan obrolan. Untuk memulai, satu-satunya langkah adalah mengaktifkan profil keamanan agen Anda dengan izin untuk melakukan panggilan video.

Untuk desktop agen khusus, tidak ada perubahan yang diperlukan untuk panggilan Amazon Connect dalam aplikasi dan web. Aktifkan profil keamanan agen Anda dengan izin untuk melakukan panggilan video, dan ikuti panduan di bawah ini tentang cara mengintegrasikan panggilan video ke desktop agen Anda.

Bagaimana perangkat klien memulai panggilan dalam aplikasi atau web

Diagram berikut menunjukkan urutan peristiwa untuk perangkat klien (aplikasi seluler atau browser) untuk memulai panggilan dalam aplikasi atau web.



1. (Opsional) Anda dapat meneruskan atribut yang ditangkap di situs web dan memvalidasinya dengan token web JSON (JWT).
2. Pelanggan mengklik widget komunikasi di situs web atau aplikasi seluler Anda.
3. Widget komunikasi memulai panggilan web Amazon Connect dengan meneruskan atribut yang terkandung dalam JWT.
4. Kontak mencapai aliran, dirutekan, dan ditempatkan dalam antrian.
5. Agen menerima kontak.
6. (Opsional) Jika video diaktifkan untuk pelanggan dan agen, mereka dapat memulai video mereka.

Informasi lain

Untuk informasi tambahan tentang persyaratan untuk kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video, lihat topik berikut:

- [Persyaratan jaringan stasiun kerja agen untuk suara/video panggilan web](#)

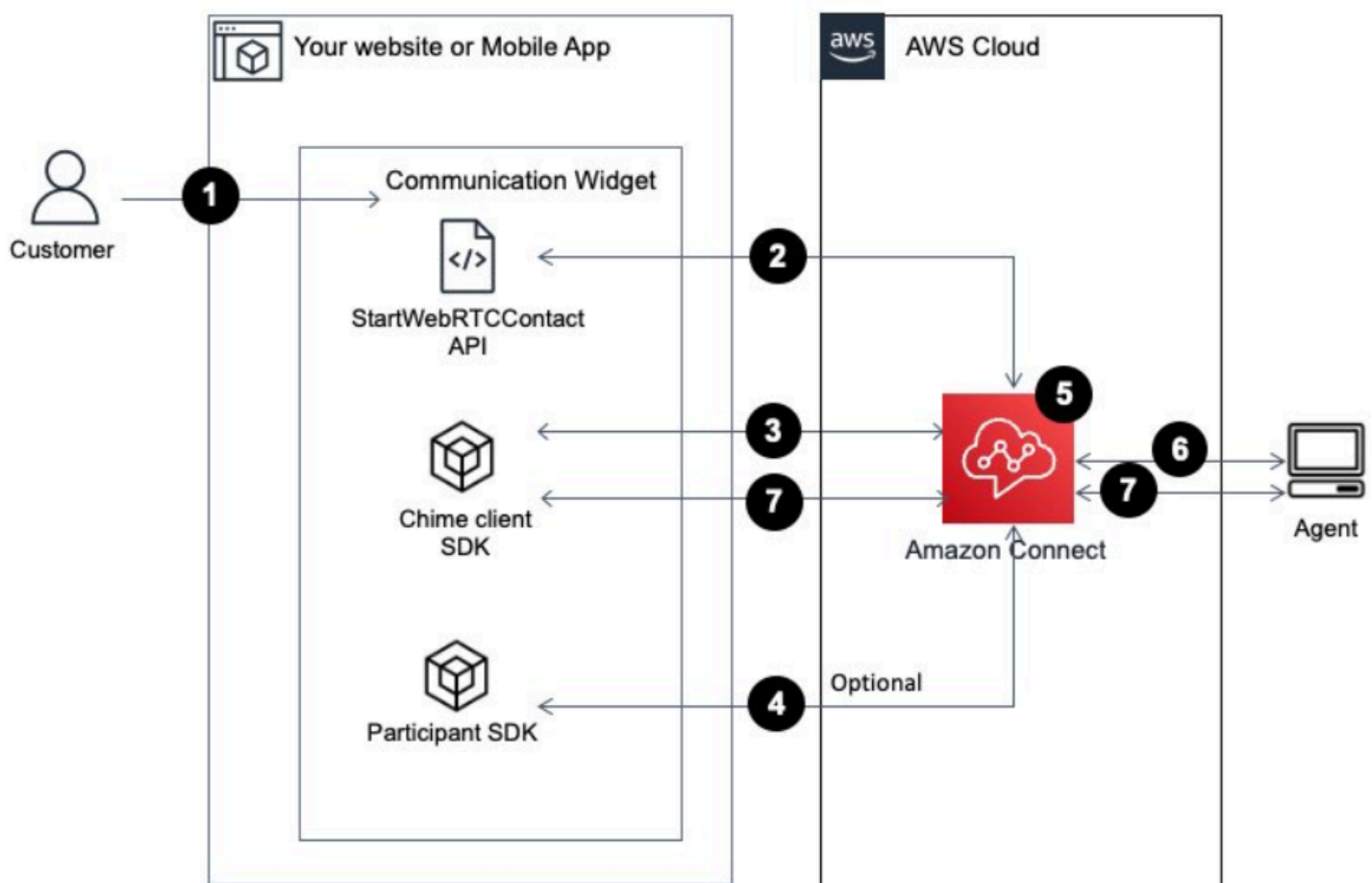
- [Browser dan OS seluler yang didukung untuk kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#)

Opsi 2: Integrasikan panggilan dalam aplikasi, web, dan video secara native ke dalam aplikasi seluler Anda menggunakan API klien Amazon Chime SDK

[Untuk mengintegrasikan panggilan Amazon Connect dalam aplikasi, web, dan video secara native dengan aplikasi seluler Anda, gunakan Amazon ConnectStartWebRTCContact API untuk membuat kontak, lalu gunakan detail yang ditampilkan oleh panggilan API untuk bergabung dengan panggilan menggunakan Amazon Chime pustaka klien untuk iOS atau Android.](#)

Bagaimana perangkat klien memulai panggilan dalam aplikasi atau web

Diagram berikut menunjukkan urutan peristiwa untuk perangkat klien (aplikasi seluler atau browser) untuk memulai panggilan dalam aplikasi atau web.



1. Pelanggan Anda menggunakan aplikasi klien (situs web atau aplikasi) untuk memulai panggilan dalam aplikasi atau web.
2. Aplikasi klien (situs web atau aplikasi seluler) atau server web menggunakan API Amazon Connect [StartWebRTCContact untuk memulai kontak](#) yang meneruskan atribut atau konteks apa pun ke Amazon Connect
3. Aplikasi klien bergabung dengan panggilan menggunakan detail yang dikembalikan dari [StartWebRTCContact](#) pada langkah 1.
4. (Opsional) Klien menggunakan [CreateParticipantConnection](#) API untuk menerima `ConnectionToken` yang digunakan untuk mengirim DTMF melalui API. [SendMessage](#)
5. Kontak mencapai aliran dan dirutekan berdasarkan aliran dan ditempatkan dalam antrian.
6. Agen menerima kontak.
7. (Opsional) Jika video diaktifkan untuk pelanggan dan agen, mereka dapat memulai video mereka.

Mulai

Berikut ini adalah langkah-langkah tingkat tinggi untuk memulai:

1. Gunakan [StartWebRTCContact](#) API untuk membuat kontak. API mengembalikan detail yang diperlukan untuk SDK Amazon Chime klien untuk bergabung dengan panggilan.
2. [Buat instance MeetingSessionConfiguration objek klien Amazon Chime SDK menggunakan konfigurasi yang dikembalikan oleh RTCCContact. StartWeb](#)
3. Instantiate klien Amazon Chime SDK `DefaultMeetingSession` dengan `MeetingSessionConfiguration`, yang dibuat pada langkah 2 untuk membuat sesi rapat klien.
 - iOS (Cepat)


```
let logger = ConsoleLogger(name: "logger")
let meetingSession = DefaultMeetingSession(configuration: meetingSessionConfig,
    logger: logger)
```

- Android (Kotlin)

```
val logger = ConsoleLogger()
val meetingSession = DefaultMeetingSession(
    configuration = meetingSessionConfig,
    logger = logger,
```

```
context = applicationContext  
)
```

4. Gunakan `meetingSession.audioVideo.start()` metode ini untuk bergabung dengan kontak WebRTC dengan audio.
5. Gunakan `meetingSession.audioVideo.stop()` metode ini untuk menggantung kontak WebRTC.
6. Langkah opsional
 - a. Untuk mengirim DTMF ke panggilan, diperlukan dua API Layanan Amazon Connect Peserta: [CreateParticipantConnection](#) dan masing-masing. [SendMessage](#)

 Note

`contentType` untuk `SendMessage` API harus `audio/dtmf`.

- i. Memohon [CreateParticipantConnection](#) untuk mengambil `ConnectionToken`. (`ParticipantToken` diperlukan untuk memanggil API ini. Anda dapat menemukannya di respons [StartWebRTCContact](#).)
- ii. Dengan `ConnectionToken`, panggil [SendMessage](#) untuk mengirim digit DTMF.
- b. Untuk bisu dan unmute, gunakan dan.
`meetingSession.audioVideo.realtimeLocalMute()`
`meetingSession.audioVideo.realtimeLocalUnmute()`
- c. Untuk memulai video mandiri di aplikasi seluler, gunakan file `meetingSession.audioVideo.startLocalVideo()`.
- d. Untuk menghentikan video mandiri di aplikasi seluler, gunakan file `meetingSession.audioVideo.stopLocalVideo()`.
- e. Untuk memungkinkan menerima dan memuat video agen di dalam aplikasi seluler, gunakan file `meetingSession.audioVideo.startRemoteVideo()`.
- f. Untuk melarang menerima dan memuat video agen di dalam aplikasi seluler, gunakan file `meetingSession.audioVideo.stopRemoteVideo()`.
- g. Untuk memilih perangkat input/output audio, Anda dapat menggunakan metode dari klien Amazon Chime SDK untuk Android dan iOS atau [kemampuan iOS asli untuk iOS](#).


Melewati atribut untuk panggilan dalam aplikasi, web, dan video

Langkah-langkah dalam topik ini adalah opsional tetapi direkomendasikan. Mereka memungkinkan Anda untuk mempersonalisasi pengalaman pelanggan berdasarkan tindakan mereka yang sebelumnya diambil dalam aplikasi Anda. Opsi ini memberi Anda lebih banyak kontrol saat memulai panggilan baru, termasuk kemampuan untuk meneruskan informasi kontekstual sebagai atribut.

Setelah melakukan langkah-langkah ini, Anda harus bekerja dengan administrator situs web Anda untuk mengatur server web Anda untuk mengeluarkan Token Web JSON (JWT) untuk panggilan baru

1. Jika Anda telah membuat widget komunikasi Anda, pada halaman widget Komunikasi, pilih widget untuk mengeditnya.
2. Di bagian Domain & Keamanan, pilih Edit.
3. Di bawah Tambahkan keamanan untuk permintaan widget komunikasi Anda, pilih Ya.

2 Add security for new communication widget requests

We recommend using JSON web tokens to secure new communication widget requests. This provides you more control when initiating requests from the new communication widget, including the ability to verify that requests sent to Amazon Connect are from authenticated users. This implementation is typically completed by a website administrator. [Learn how to set this up.](#) 

Would you prefer to do this?

- Yes 
- No - I will skip this step

4. Jangan pilih Save and continue (Simpan dan lanjutkan). Amazon Connect membuat widget bersama dengan yang berikut ini:
 - Amazon Connect menyediakan kunci keamanan 44 karakter di halaman berikutnya yang dapat Anda gunakan untuk membuat JWT.
 - Amazon Connect menambahkan fungsi callback dalam skrip embed widget komunikasi yang memeriksa JWT saat panggilan dimulai.

Anda harus mengimplementasikan fungsi callback dalam cuplikan tertanam, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut.

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
```



```
        callback(data.data);
    });
});
});
```

Pada langkah berikutnya Anda akan mendapatkan kunci keamanan untuk semua panggilan yang dimulai di situs web Anda. Minta administrator situs web Anda untuk mengatur server web Anda untuk mengeluarkan JWT menggunakan kunci keamanan ini.

5. Jangan pilih Save and continue (Simpan dan lanjutkan).
6. Salin cuplikan kode HTML kustom dan masukkan ke dalam kode sumber situs web Anda.

Salin kode widget komunikasi dan kunci keamanan

Pada langkah ini, Anda mengonfirmasi pilihan Anda dan menyalin kode untuk widget komunikasi dan menyematkannya di situs web Anda. Anda juga dapat menyalin kunci rahasia untuk membuat JWT.

Kunci keamanan

Gunakan kunci keamanan 44 karakter ini untuk menghasilkan token web JSON dari server web Anda. Anda juga dapat memperbarui, atau memutar, tombol jika Anda perlu mengubahnya. Saat Anda melakukan ini, Amazon Connect memberi Anda kunci baru dan mempertahankan kunci sebelumnya hingga Anda memiliki kesempatan untuk menggantinya. Setelah kunci baru digunakan, Anda dapat kembali ke Amazon Connect dan menghapus kunci sebelumnya.



Ketika pelanggan Anda berinteraksi dengan ikon panggilan awal di situs web Anda, widget komunikasi meminta server web Anda untuk JWT. Ketika JWT ini disediakan, widget kemudian akan memasukkannya sebagai bagian dari panggilan pelanggan akhir ke Amazon Connect. Amazon Connect kemudian menggunakan kunci rahasia untuk mendekripsi token. Jika berhasil, ini mengonfirmasi bahwa JWT dikeluarkan oleh server web Anda dan Amazon Connect merutekan panggilan ke agen pusat kontak Anda.

Spesifikasi Token Web JSON

- Algoritma: HS256
- Klaim:
 - sub: *WidgetID*

Ganti widgetId dengan WidgetID Anda sendiri. Untuk menemukan WidgetID Anda, lihat contohnya. [Skrip widget komunikasi](#)

- iat: *Dikeluarkan Pada Waktu.
- exp: * Kedaluwarsa (maksimum 10 menit).

* Untuk informasi tentang format tanggal, lihat dokumen Internet Engineering Task Force (IETF) berikut: [JSON Web Token \(JWT\)](#), halaman 5.

Cuplikan kode berikut menunjukkan contoh cara menghasilkan JWT dengan Python:

```
payload = {
    'sub': widgetId, // don't add single quotes, such as 'widgetId'
    'iat': datetime.utcnow(),
    'exp': datetime.utcnow() + timedelta(seconds=JWT_EXP_DELTA_SECONDS)
}

header = {
    'typ': "JWT",
    'alg': 'HS256'
}

encoded_token = jwt.encode((payload), CONNECT_SECRET, algorithm=JWT_ALGORITHM,
    headers=header) // CONNECT_SECRET is the security key provided by Amazon Connect
```

Skrip widget komunikasi

Gambar berikut menunjukkan contoh JavaScript yang Anda sematkan di situs web tempat Anda ingin pelanggan dapat menghubungi pusat kontak Anda. Skrip ini menampilkan widget di sudut kanan bawah situs web Anda.

Gambar berikut menunjukkan contoh di mana menemukan WidgetID Anda.

Please follow these two steps to deploy your customized communication widget.

1 Widget script

[Copy script](#)

Copy this generated code and paste it on each page of your website where you want the communication widget to appear.

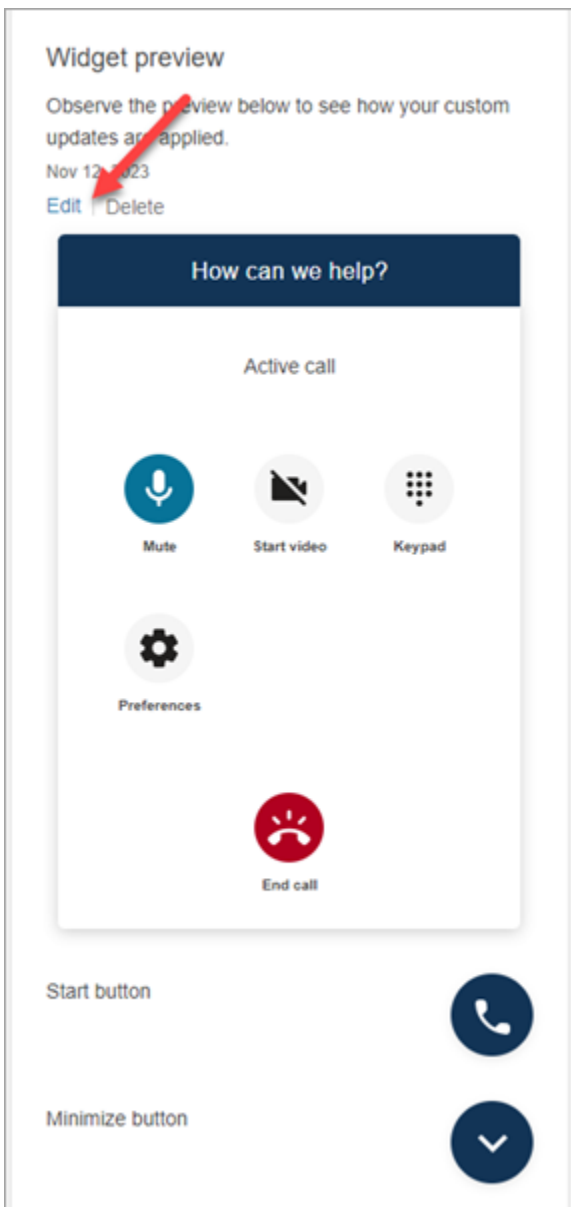
```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement('script');
  s.src='https://dnczz2s468gpz.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-client.js';
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', '0a37cb74-e8e2-4700-bec7-c7cd222ece9e');
amazon_connect('styles', { iconType: 'CHAT_VOICE', openChat: { color: '#ffffff',
backgroundColor: '#123456' }, closeChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456' }
});
amazon_connect('snippetId', 'QVFJREFIak...');
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/markdown' ]);
</script>
```

Saat situs web Anda dimuat, pelanggan pertama kali melihat ikon Mulai. Ketika mereka memilih ikon ini, widget komunikasi terbuka dan pelanggan dapat menghubungi agen Anda.

Untuk membuat perubahan pada widget komunikasi kapan saja, pilih Edit.

i Note

Perubahan yang disimpan memperbarui pengalaman pelanggan dalam beberapa menit. Konfirmasikan konfigurasi widget Anda sebelum menyimpannya.



Untuk membuat perubahan pada ikon widget di situs web, Anda akan menerima cuplikan kode baru untuk memperbarui situs web Anda secara langsung.

Integrasikan panggilan video ke desktop agen kustom Anda

Untuk desktop agen khusus, Anda perlu membuat perubahan untuk mendukung panggilan video. Berikut ini adalah langkah-langkah tingkat tinggi.

Note

Jika Anda menyematkan CCP langsung ke aplikasi agen kustom Anda, pastikan `allowFramedVideoCall` disetel ke `true` saat Anda memulai CCP menggunakan [Amazon Connect Streams JS](#).

1. Gunakan [Amazon Connect Streams JS](#) untuk memeriksa apakah kontak yang masuk adalah kontak WebRTC. Gunakan subtype kontak `"connect:WebRTC"`, seperti yang ditunjukkan pada contoh kode berikut:

```
contact.getContactSubtype() === "connect:WebRTC"
```

2. Anda dapat mengambil nama tampilan pelanggan dengan menggunakan bidang nama di `contact` `contact.getName()`.

Berikut ini adalah langkah-langkah tambahan untuk penanganan video jika pelanggan Anda telah mengaktifkannya di pihak mereka:

1. Untuk memeriksa apakah kontak memiliki kemampuan video:

```
// Return true if any connection has video send capability
contact.hasVideoRTCCapabilities()

// Return true if the agent connection has video send capability
contact.canAgentSendVideo()

// Return true if other non-agent connection has video send capability
contact.canAgentReceiveVideo()
```

2. Untuk memeriksa apakah agen memiliki izin video untuk menangani panggilan video:

```
agent.getPermissions().includes('videoContact');
```

3. Untuk menerima panggilan video, kontak harus memiliki kemampuan video dan agen harus memiliki izin video.

```
function shouldRenderVideoUI() {
  return contact.getContactSubtype() === "connect:WebRTC" &&
    contact.hasVideoRTCCapabilities() &&
    agent.getPermission().includes('videoContact');
}
```

```
}

```

4. Untuk bergabung dengan sesi video, hubungi `getVideoConnectionInfo`:

```
if (shouldRenderVideoUI()) {
  const response = await
  contact.getAgentConnection().getVideoConnectionInfo();
}
```

5. Untuk membuat UI video dan bergabung dengan sesi rapat video, lihat:

- [Amazon ChimeSDK untuk aktif JavaScript](#) GitHub
- [Amazon ChimeSDK React Components Library](#) di GitHub

6. Untuk mempermudah, cuplikan kode berikut menggunakan contoh dari Amazon Chime SDK React Components Library.

```
import { MeetingSessionConfiguration } from "amazon-chime-sdk-js";
import {
  useMeetingStatus,
  useMeetingManager,
  MeetingStatus,
  DeviceLabels,
  useLocalAudioOutput
} from 'amazon-chime-sdk-component-library-react';

const App = () => (
  <MeetingProvider>
    <MyVideoManager />
  </MeetingProvider>
);

const MyVideoManager = () => {
  const meetingManager = useMeetingManager();
  if (shouldRenderVideoUI()) {
    const response = await contact.getAgentConnection().getVideoConnectionInfo();
    const configuration = new MeetingSessionConfiguration(
      response.meeting, response.attendee);
    await meetingManager.join(configuration, { deviceLabels:
DeviceLabels.Video });
    await meetingManager.start();
  }

  function endContact() {
```

```

        meetingManager.leave();
    }
}

```

7. Untuk merender kisi video, gunakan [VideoTileGrid](#) dari Amazon Chime SDK React Components Library atau sesuaikan perilaku UI menggunakan [RemoteVideoTileProvider](#).
8. Untuk membuat pratinjau video, Anda dapat menggunakan [VideoPreview](#) dan [CameraSelection](#) komponen. Untuk memilih atau mengubah video kamera, Anda dapat menggunakan `meetingManager.selectVideoInputDevice` atau `meetingManager.startVideoInput` jika rapat sedang berlangsung.

```

const meetingManager = useMeetingManager();
const { isVideoEnabled } = useLocalVideo();
if (isVideoEnabled) {
    await meetingManager.startVideoInputDevice(current);
} else {
    meetingManager.selectVideoInputDevice(current);
}

```

9. Untuk menerapkan blur latar belakang, lihat [useBackgroundBlue](#).
10. Untuk contoh kode tentang cara membuat pengalaman video kustom, lihat contoh Amazon Chime SDK ini: [Demo Amazon Chime React Meeting](#).

Siapkan pengalaman obrolan pelanggan Anda

Anda dapat memberikan pengalaman obrolan kepada pelanggan Anda dengan menggunakan salah satu metode berikut:

- [Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#).
- [Unduh dan sesuaikan contoh open source kami](#).
- [Sesuaikan solusi Anda menggunakan Amazon Connect API](#). Sebaiknya mulai dengan library open source Amazon Connect ChatJS saat menyesuaikan pengalaman obrolan Anda sendiri. Untuk informasi selengkapnya, lihat repo [Amazon Connect ChatJS](#) di Github.

Lebih banyak sumber daya untuk menyesuaikan pengalaman obrolan

- Pesan interaktif memberi pelanggan opsi tampilan yang cepat dan telah dikonfigurasi sebelumnya yang dapat mereka pilih. Pesan-pesan ini didukung oleh Amazon Lex dan dikonfigurasi melalui

Amazon Lex menggunakan Lambda. Untuk petunjuk tentang cara menambahkan pesan interaktif melalui Amazon Lex, lihat blog ini: [Siapkan pesan interaktif untuk chatbot Amazon Connect Anda](#).

Amazon Connect mendukung template berikut: pemilih daftar dan pemilih waktu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan pesan interaktif ke obrolan](#).

- [Aktifkan Pesan Apple untuk Bisnis](#)
- [Dokumentasi API Layanan Amazon Connect](#), terutama [StartChatContact](#) API.
- [API Layanan Peserta Amazon Connect](#).
- [Amazon Connect Chat SDK dan Contoh Implementasi](#)
- [Aliran Amazon Connect](#). Gunakan untuk mengintegrasikan aplikasi yang ada dengan Amazon Connect. Anda dapat menyematkan komponen Contact Control Panel (CCP) ke dalam aplikasi Anda.

Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda

Untuk mendukung pelanggan Anda melalui obrolan, Anda dapat menambahkan widget komunikasi ke situs web Anda yang di-host oleh Amazon Connect. Anda dapat mengonfigurasi widget komunikasi di situs web Amazon Connect admin: menyesuaikan font dan warna, dan mengamankan widget sehingga hanya dapat diluncurkan dari situs web Anda. Akibatnya, Anda akan memiliki cuplikan kode pendek yang Anda tambahkan ke situs web Anda.

Karena Amazon Connect menghosting widget, ini memastikan bahwa versi terbaru selalu ada di situs web Anda.

Tip

Penggunaan widget komunikasi tunduk pada kuota layanan default, seperti jumlah karakter yang diperlukan untuk setiap pesan. Sebelum meluncurkan widget komunikasi Anda ke dalam produksi, pastikan bahwa kuota layanan Anda ditetapkan untuk kebutuhan organisasi Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Topik

- [Bidang cuplikan widget yang didukung](#)
- [Peramban yang didukung](#)
- [Langkah 1: Sesuaikan widget komunikasi Anda](#)

- [Langkah 2: Tentukan domain situs web tempat Anda berharap untuk menampilkan widget komunikasi](#)
- [Langkah 3: Konfirmasikan dan salin kode widget komunikasi dan kunci keamanan](#)
- [Mendapatkan pesan kesalahan?](#)
- [Lebih banyak penyesuaian untuk widget komunikasi Anda](#)
- [Sesuaikan perilaku peluncuran widget dan ikon tombol](#)
- [Berikan nama tampilan pelanggan saat obrolan diinisialisasi](#)
- [Lulus atribut kontak saat obrolan diinisialisasi](#)
- [Kustomisasi obrolan tambahan](#)
- [Unduh Chat Transcript](#)
- [Unduh dan sesuaikan contoh open source kami](#)
- [Mulai obrolan menggunakan aplikasi Anda sendiri](#)
- [Pemberitahuan browser](#)
- [Meneruskan gaya kustom untuk mengganti default di widget komunikasi](#)
- [Selidiki masalah umum dengan menambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#)

Bidang cuplikan widget yang didukung

Tabel berikut mencantumkan bidang cuplikan widget komunikasi yang dapat Anda sesuaikan. Contoh kode setelah tabel menunjukkan cara menggunakan bidang cuplikan.

Bidang cuplikan	Tipe	Deskripsi	Dokumentasi tambahan
snippetId	String	Wajib, dibuat secara otomatis	T/A
styles	String	Wajib, dibuat secara otomatis	T/A
supported Messaging ContentTypes	Susunan	Wajib, dibuat secara otomatis	T/A

Bidang cuplikan	Tipe	Deskripsi	Dokumentasi tambahan
<code>customLaunchBehavior</code>	Objek	Sesuaikan cara situs web Anda merender dan meluncurkan ikon widget yang dihosting	Sesuaikan perilaku peluncuran widget dan ikon tombol , kemudian dalam topik ini
<code>authenticate</code>	Fungsi	Fungsi callback untuk mengaktifkan keamanan JWT di situs web Anda	Langkah 2: Tentukan domain situs web tempat Anda berharap untuk menampilkan widget komunikasi sebelumnya di bagian ini.
<code>customerDisplayName</code>	Fungsi	Berikan nama tampilan pelanggan saat menginisialisasi kontak	Berikan nama tampilan pelanggan saat obrolan diinisialisasi , nanti di bagian ini.
<code>customStyles</code>	Objek	Ganti gaya CSS default	Meneruskan gaya kustom untuk mengganti default di widget komunikasi , nanti di bagian ini.
<code>chatDurationInMinutes</code>	Nomor	Total durasi sesi obrolan yang baru dimulai	Default: 1500 - Min 60, Maks: 10080
<code>enableLogs</code>	Boolean	Aktifkan log debugging	Bawaan: salah

Bidang cuplikan	Tipe	Deskripsi	Dokumentasi tambahan
language	String	Connect dapat melakukan terjemahan untuk kode bahasa format ISO-639 yang didukung. Untuk informasi lebih lanjut, lihat https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_ISO_639-1_codes .	Default: en_US. Didukung: 'de_de', 'en_us', 'es_es', 'fr_fr', 'id_id', 'it_it', 'ja_jp', 'ko_kr', 'pt_br', 'zh_cn'
nonce	String	Nilai jabat tangan antara iframe dan kebijakan csp situs web pelanggan. Contoh: pelanggan csp memungkinkan nilai 1234 nonce, iframe yang menarik skrip lain harus memiliki nilai 1234 nonce yang sama sehingga browser tahu itu adalah skrip tepercaya oleh situs induk iframe.	Default: tidak terdefinisi
customizationObject	Objek	Sesuaikan tata letak dan transkrip widget	Untuk informasi lebih lanjut, lihat Kustomisasi obrolan tambahan , nanti di bagian ini.

Contoh berikut menunjukkan cara menambahkan bidang cuplikan ke skrip HTML yang menambahkan widget obrolan ke situs web Anda.

```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){ /* ... */})(window, document, 'amazon_connect', 'widgetId');
amazon_connect('snippetId', 'snippetId');
amazon_connect('styles', /* ... */);
// ...
amazon_connect('snippetFieldHere', /* ... */)
</script/>
```

Peramban yang didukung

Widget komunikasi pra-bangun mendukung versi browser berikut dan yang lebih tinggi:

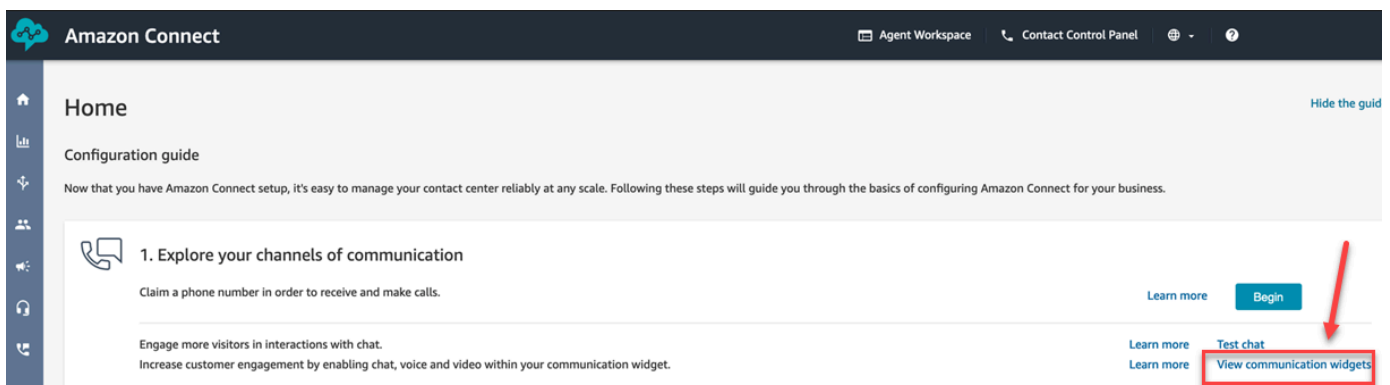
- Google Chrome 85.0
- Safari 13.1
- Microsoft Edge versi 85
- Mozilla Firefox 81.0

Widget komunikasi mendukung notifikasi browser untuk perangkat desktop. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pemberitahuan browser](#).

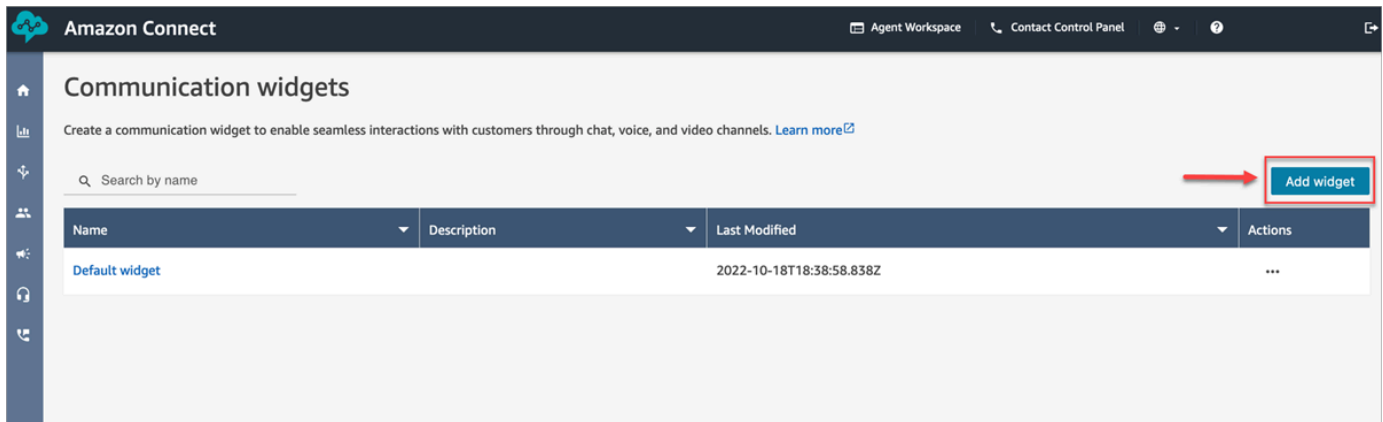
Langkah 1: Sesuaikan widget komunikasi Anda

Pada langkah ini, Anda menyesuaikan pengalaman widget komunikasi untuk pelanggan Anda.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Pilih **Sesuaikan widget komunikasi**.



2. Pada halaman widget Komunikasi, pilih Tambah widget komunikasi untuk mulai menyesuaikan pengalaman widget komunikasi baru. Untuk mengedit, menghapus, atau menduplikasi widget komunikasi yang ada, pilih dari opsi di bawah kolom Tindakan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



3. Masukkan Nama dan Deskripsi untuk widget komunikasi.

Note

Nama harus unik untuk setiap widget komunikasi yang dibuat dalam instance Amazon Connect.

4. Di bagian Opsi komunikasi, pilih bagaimana pelanggan Anda dapat berinteraksi dengan widget Anda, lalu pilih Simpan dan lanjutkan. Gambar berikut menunjukkan opsi untuk mengizinkan obrolan dan tanda terima pesan untuk pelanggan.

Communication options

Choose how your customers can engage with your widget

Chat

Enable a chat experience for your customers. [Learn more](#)

Add chat
This will allow your customers to start a chat.

Allow message receipts
Enable customers to see when messages have been delivered and read.

Chat contact flow
Select the contact flow to initiate for the inbound chat. This will define the experience for your customers when they begin a new chat.

Select contact flow for chat

Required

Web calling

Enable voice or video experiences for your customers. [Learn more](#)

Add web calling
This will allow your customer to make web calls.

Add video
This will allow your customers to use video while in a web call. Web calling is required to enable this feature.

Allow customers to see agent video

Allow customers to turn on their video

Web calling contact flow
Select the contact flow to initiate for the inbound web call. This will define the experience for your customers when they begin a new web ca

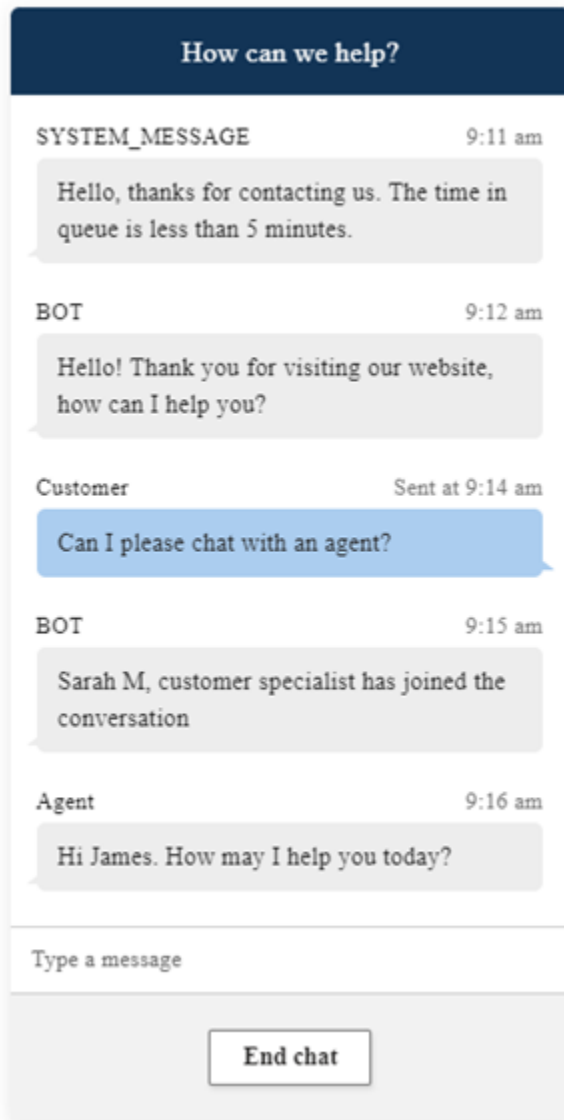
Select contact flow for web calling

Required

5. Pada halaman widget Buat komunikasi, pilih gaya tombol widget, dan tampilkan nama dan gaya.

Saat Anda memilih opsi ini, pratinjau widget diperbarui secara otomatis sehingga Anda dapat melihat seperti apa pengalaman itu bagi pelanggan Anda.

Preview



Gaya tombol

1. Pilih warna untuk latar belakang tombol dengan memasukkan nilai hex ([kode warna HTML](#)).
2. Pilih Putih atau Hitam untuk warna ikon. Warna ikon tidak dapat disesuaikan.

Header widget

1. Berikan nilai untuk pesan header dan warna, dan warna latar belakang widget.
2. URL Logo: Masukkan URL ke spanduk logo Anda dari bucket Amazon S3 atau sumber online lainnya.

Note

Pratinjau widget komunikasi di halaman kustomisasi tidak akan menampilkan logo jika berasal dari sumber online selain bucket Amazon S3. Namun, logo akan ditampilkan ketika widget komunikasi yang disesuaikan diimplementasikan ke halaman Anda.

Spanduk harus dalam format.svg, .jpg atau .png. Gambar bisa 280px (lebar) dengan 60px (tinggi). Gambar apa pun yang lebih besar dari dimensi tersebut akan diskalakan agar sesuai dengan ruang komponen logo 280x60.

1. Untuk petunjuk tentang cara mengunggah file seperti spanduk logo ke S3, lihat [Mengunggah objek](#) di Panduan Pengguna Layanan Penyimpanan Sederhana Amazon.
2. Pastikan bahwa izin gambar diatur dengan benar sehingga widget komunikasi memiliki izin untuk mengakses gambar. Untuk informasi tentang cara membuat objek S3 dapat diakses publik, lihat [Langkah 2: Menambahkan kebijakan bucket di topik](#) Menyetel izin untuk akses situs web.

Tampilan obrolan

1. Jenis huruf: Gunakan dropdown untuk memilih font untuk teks di widget komunikasi.
2.
 - Nama Tampilan Pesan Sistem: Ketik nama tampilan baru untuk mengganti default. Defaultnya adalah SYSTEM_MESSAGE.
 - Nama Tampilan Pesan Bot: Ketik nama tampilan baru untuk mengganti default. Defaultnya adalah BOT.
 - Placeholder Input Teks: Ketik teks placeholder baru menggantikan default. Defaultnya adalah Ketik pesan.
 - Akhiri Teks Tombol Obrolan: Ketik teks baru untuk menggantikan default. Defaultnya adalah Akhiri obrolan.
3. Warna gelembung obrolan agen: Pilih warna untuk gelembung pesan agen dengan memasukkan nilai hex ([kode warna HTML](#)).
4. Warna gelembung obrolan pelanggan: Pilih warna untuk gelembung pesan pelanggan dengan memasukkan nilai hex ([kode warna HTML](#)).
5. Jangan pilih Save and continue (Simpan dan lanjutkan).

Langkah 2: Tentukan domain situs web tempat Anda berharap untuk menampilkan widget komunikasi


1. Masukkan domain situs web tempat Anda ingin menempatkan widget komunikasi. Obrolan hanya dimuat di situs web yang Anda pilih dalam langkah ini.


Pilih Tambahkan domain untuk menambahkan hingga 50 domain.

1 Add the required domains for the communication widget

Add the website domains where you want the communication widget to display. For example <https://www.yourcompany.com> or <https://support.yourcompany.com>.

This is required to validate the origin of the communication widget requests. [Learn more](#) 

1: 

2: 

[+ Add domain](#)




Important

- Periksa kembali apakah URL situs web Anda valid dan tidak mengandung kesalahan. Sertakan URL lengkap yang dimulai dengan `https://`.
- Sebaiknya gunakan `https://` untuk situs web dan aplikasi produksi Anda.

2. Di bawah Tambahkan keamanan untuk widget komunikasi Anda, sebaiknya pilih Ya, dan bekerja sama dengan administrator situs web Anda untuk mengatur server web Anda agar mengeluarkan Token Web JSON (JWT) untuk permintaan obrolan baru. Ini memberi Anda lebih banyak kontrol saat memulai obrolan baru, termasuk kemampuan untuk memverifikasi bahwa permintaan obrolan yang dikirim ke Amazon Connect berasal dari pengguna yang diautentikasi.

2 Add security for new communication widget requests

We recommend using JSON web tokens to secure new communication widget requests. This provides you more control when initiating requests from the new communication widget, including the ability to verify that requests sent to Amazon Connect are from authenticated users. This implementation is typically completed by a website administrator. [Learn how to set this up.](#) 

Would you prefer to do this?

- Yes** 
- No - I will skip this step

Memilih Ya menghasilkan hal berikut:

- Amazon Connect menyediakan kunci keamanan 44 karakter di halaman berikutnya yang dapat Anda gunakan untuk membuat Token Web JSON (JWT).
- Amazon Connect menambahkan fungsi callback dalam skrip embed widget komunikasi yang memeriksa JSON Web Token (JWT) saat obrolan dimulai.

Anda harus mengimplementasikan fungsi callback dalam cuplikan tertanam, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut.

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
      callback(data.data);
    });
  });
});
```

Jika Anda memilih opsi ini, pada langkah berikutnya Anda akan mendapatkan kunci keamanan untuk semua permintaan obrolan yang dimulai di situs web Anda. Minta administrator situs web Anda untuk mengatur server web Anda untuk mengeluarkan JWT menggunakan kunci keamanan ini.

3. Pilih Simpan.

Langkah 3: Konfirmasikan dan salin kode widget komunikasi dan kunci keamanan

Pada langkah ini, Anda mengonfirmasi pilihan Anda dan menyalin kode untuk widget komunikasi dan menyematkannya di situs web Anda. Jika Anda memilih untuk menggunakan JWT di [Langkah 2](#), Anda juga dapat menyalin kunci rahasia untuk membuatnya.

Kunci keamanan

Gunakan kunci keamanan 44 karakter ini untuk menghasilkan token web JSON dari server web Anda. Anda juga dapat memperbarui, atau memutar, tombol jika Anda perlu mengubahnya. Saat Anda melakukan ini, Amazon Connect memberi Anda kunci baru dan mempertahankan kunci sebelumnya hingga Anda memiliki kesempatan untuk menggantinya. Setelah kunci baru digunakan, Anda dapat kembali ke Amazon Connect dan menghapus kunci sebelumnya.



Ketika pelanggan Anda berinteraksi dengan ikon Mulai obrolan di situs web Anda, widget komunikasi meminta server web Anda untuk JWT. Ketika JWT ini disediakan, widget kemudian akan memasukkannya sebagai bagian dari permintaan obrolan pelanggan akhir ke Amazon Connect. Amazon Connect kemudian menggunakan kunci rahasia untuk mendekripsi token. Jika berhasil, ini mengonfirmasi bahwa JWT dikeluarkan oleh server web Anda dan Amazon Connect merutekan permintaan obrolan ke agen pusat kontak Anda.

Spesifikasi Token Web JSON

- Algoritma: HS256
- Klaim:
 - sub: *WidgetID*

Ganti `widgetId` dengan `WidgetID` Anda sendiri. Untuk menemukan `WidgetID` Anda, lihat contoh di [Skrip widget komunikasi](#)

- iat: *Dikeluarkan Pada Waktu.
- exp: * Kedaluwarsa (maksimum 10 menit).

* Untuk informasi tentang format tanggal, lihat dokumen Internet Engineering Task Force (IETF) berikut: [JSON Web Token \(JWT\)](#), halaman 5.

Cuplikan kode berikut menunjukkan contoh cara menghasilkan JWT dengan Python:

```
payload = {
    'sub': widgetId, // don't add single quotes, such as 'widgetId'
    'iat': datetime.utcnow(),
    'exp': datetime.utcnow() + timedelta(seconds=JWT_EXP_DELTA_SECONDS)
}

header = {
    'typ': "JWT",
    'alg': 'HS256'
}

encoded_token = jwt.encode((payload), CONNECT_SECRET, algorithm=JWT_ALGORITHM,
    headers=header) // CONNECT_SECRET is the security key provided by Amazon Connect
```

Skrip widget komunikasi

Gambar berikut menunjukkan contoh JavaScript yang Anda sematkan di situs web tempat Anda ingin pelanggan mengobrol dengan agen. Skrip ini menampilkan widget di sudut kanan bawah situs web Anda.

Please follow these two steps to deploy your customized communication widget.

1 Widget script

[Copy script](#)

Copy this generated code and paste it on each page of your website where you want the communication widget to appear.

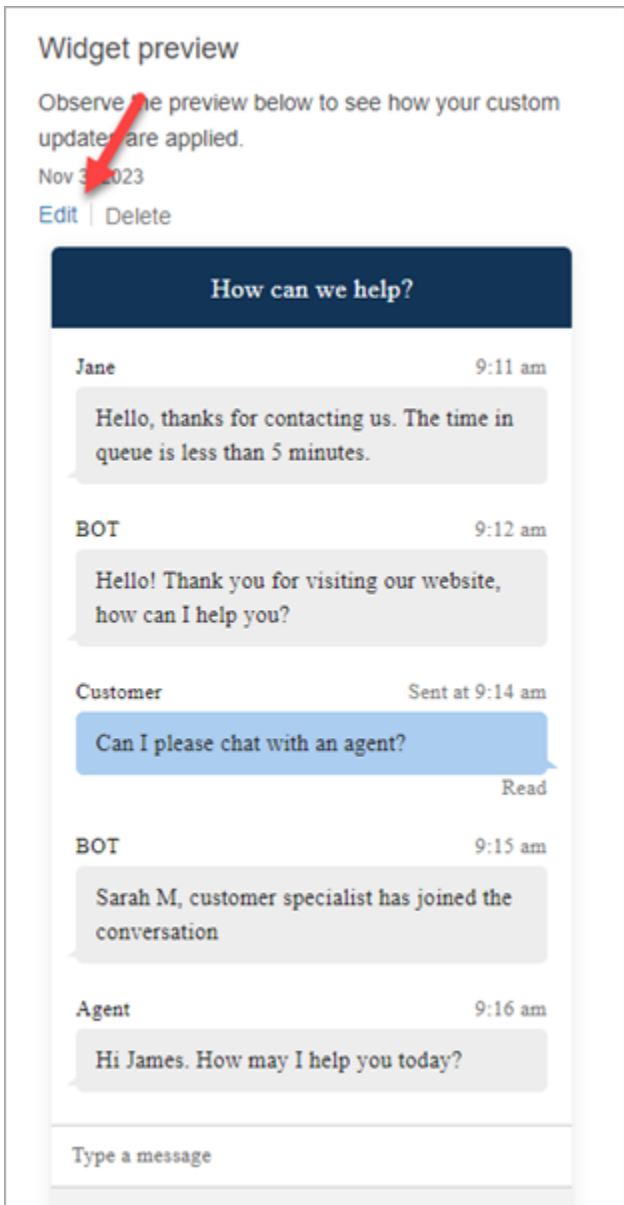
```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement('script');
  s.src='https://dnczz2s468gpz.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-client.js';
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', '0a37cb74-e8e2-4700-bec7-c7cd222ece9e');
amazon_connect('styles', { iconType: 'CHAT_VOICE', openChat: { color: '#ffffff',
backgroundColor: '#123456' }, closeChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456' }
});
amazon_connect('snippetId', 'QVFJREFIak...');
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/markdown' ]);
</script>
```

Saat situs web Anda dimuat, pelanggan pertama kali melihat ikon Mulai. Ketika mereka memilih ikon ini, widget komunikasi terbuka dan pelanggan dapat mengirim pesan ke agen Anda.

Untuk membuat perubahan pada widget komunikasi kapan saja, pilih Edit.

Note

Perubahan yang disimpan memperbarui pengalaman pelanggan dalam beberapa menit. Konfirmasikan konfigurasi widget Anda sebelum menyimpannya.



Untuk membuat perubahan pada ikon widget di situs web, Anda akan menerima cuplikan kode baru untuk memperbarui situs web Anda secara langsung.

Mendapatkan pesan kesalahan?

Jika Anda menemukan pesan kesalahan, lihat [Selidiki masalah umum dengan menambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#).

Lebih banyak penyesuaian untuk widget komunikasi Anda

Lihat topik berikut untuk mengetahui lebih lanjut yang dapat Anda lakukan untuk menyesuaikan pengalaman obrolan:

- [Sesuaikan perilaku peluncuran widget dan ikon tombol](#)
- [Berikan nama tampilan pelanggan saat obrolan diinisialisasi](#)
- [Lulus atribut kontak saat obrolan diinisialisasi](#)
- [Aktifkan pesan Terkirim dan Baca tanda terima di antarmuka pengguna obrolan Anda](#)

Sesuaikan perilaku peluncuran widget dan ikon tombol

Untuk lebih menyesuaikan cara situs web Anda merender dan meluncurkan ikon widget yang dihosting, Anda dapat mengonfigurasi perilaku peluncuran dan menyembunyikan ikon default. Misalnya, Anda dapat meluncurkan widget secara terprogram dari elemen tombol Chat with us yang ditampilkan di situs web Anda.

Topik

- [Cara mengonfigurasi perilaku peluncuran khusus untuk widget](#)
- [Opsi dan kendala yang didukung](#)
- [Konfigurasi peluncuran widget untuk kasus penggunaan khusus](#)

Cara mengonfigurasi perilaku peluncuran khusus untuk widget

Untuk meneruskan perilaku peluncuran kustom, gunakan blok kode contoh berikut dan sematkan di widget Anda. Semua bidang yang ditunjukkan dalam contoh berikut adalah opsional dan kombinasi apa pun dapat digunakan.

```
amazon_connect('customLaunchBehavior', {
  skipIconButtonAndAutoLaunch: true,
  alwaysHideWidgetButton: true,
  programmaticLaunch: (function(launchCallback) {
    var launchWidgetBtn = document.getElementById('launch-widget-btn');
    if (launchWidgetBtn) {
      launchWidgetBtn.addEventListener('click', launchCallback);
      window.onunload = function() {
        launchWidgetBtn.removeEventListener('click', launchCallback);
        return;
      }
    }
  })
});
```

Opsi dan kendala yang didukung

Tabel berikut mencantumkan opsi perilaku peluncuran kustom yang didukung. Bidang bersifat opsional dan kombinasi apa pun dapat digunakan.

Nama opsi	Tipe	Deskripsi	Nilai default
<code>skipIconButtonAndAutoLaunch</code>	Boolean	Bendera untuk mengaktifkan/menonaktifkan peluncuran otomatis widget tanpa pengguna mengklik pemuatan halaman.	tidak terdefinisi
<code>alwaysHideWidgetButton</code>	Boolean	Bendera untuk mengaktifkan/menonaktifkan tombol ikon widget dari rendering (kecuali ada sesi obrolan yang sedang berlangsung).	tidak terdefinisi
<code>programmaticLaunch</code>	Fungsi		tidak terdefinisi

Konfigurasi peluncuran widget untuk kasus penggunaan khusus

Tombol peluncuran widget kustom

Contoh berikut menunjukkan perubahan yang perlu Anda buat di widget untuk mengonfigurasi peluncuran terprogram agar terbuka hanya ketika pengguna memilih elemen tombol khusus yang diberikan di mana saja di situs web Anda. Misalnya, mereka dapat memilih tombol bernama Hubungi Kami atau Chat With Us. Secara opsional, Anda dapat menyembunyikan ikon widget Amazon Connect default hingga widget dibuka.

```
<button id="launch-widget-btn">Chat With Us</button>
```

```
<script type="text/javascript">
```



```

(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement("script");
  s.src="./amazon-connect-chat-interface-client.js"
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName("head")[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', 'asfd-asdf-asfd-asdf-asdf');
amazon_connect('styles', { openChat: { color: '#000', backgroundColor: '#3498fe'},
closeChat: { color: '#fff', backgroundColor: '#123456'} });
amazon_connect('snippetId', "QVFJREFsdafsdafsadfsdafasdfsdfasdfsdfasdfsdfz0=")
amazon_connect('customLaunchBehavior', {
  skipIconButtonAndAutoLaunch: true,
  alwaysHideWidgetButton: true,
  programmaticLaunch: (function(launchCallback) {
    var launchWidgetBtn = document.getElementById('launch-widget-btn');
    if (launchWidgetBtn) {
      launchWidgetBtn.addEventListener('click', launchCallback);
      window.onunload = function() {
        launchWidgetBtn.removeEventListener('click', launchCallback);
        return;
      }
    }
  })
}),
});
</script>

```

Dukungan hyperlink

Contoh berikut menunjukkan perubahan yang perlu Anda buat di konfigurasi widgetauto-launch, yang membuka widget tanpa menunggu pengguna mengklik. Anda dapat menyebarkan ke halaman yang dihosting oleh situs web Anda untuk membuat hyperlink yang dapat dibagikan.

```
https://example.com/contact-us?autoLaunchMyWidget=true
```

```

<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement("script");
  s.src="./amazon-connect-chat-interface-client.js"
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName("head")[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };

```

```

    })(window, document, 'amazon_connect', 'asfd-asdf-asfd-asdf-asdf');
    amazon_connect('styles', { openChat: { color: '#000', backgroundColor: '#3498fe'},
closeChat: { color: '#fff', backgroundColor: '#123456'} });
    amazon_connect('snippetId', "QVFJREFsdafsdafsadfsdafasdfsadfsdafasdfz0=")
    amazon_connect('customLaunchBehavior', {
        skipIconButtonAndAutoLaunch: true
    });
</script>

```

Muat aset widget saat tombol diklik

Contoh berikut menunjukkan perubahan yang perlu Anda buat di widget untuk membuat halaman situs web Anda dimuat lebih cepat dengan mengambil aset statis widget saat pengguna mengklik tombol Chat With Us. Biasanya, hanya sebagian kecil pelanggan yang mengunjungi halaman Hubungi Kami yang membuka widget Amazon Connect. Widget dapat menambahkan latensi pada pemuatan halaman dengan mengambil file dari CDN, meskipun pelanggan tidak pernah membuka widget.

Solusi alternatif adalah menjalankan kode cuplikan secara asinkron (atau tidak pernah) pada klik tombol.

```
<button id="launch-widget-btn">Chat With Us</button>
```

```

var buttonElem = document.getElementById('launch-widget-btn');

buttonElem.addEventListener('click', function() {
  (function(w, d, x, id){
    s=d.createElement("script");
    s.src="./amazon-connect-chat-interface-client.js"
    s.async=1;
    s.id=id;
    d.getElementsByTagName("head")[0].appendChild(s);
    w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
  })(window, document, 'amazon_connect', 'asfd-asdf-asfd-asdf-asdf');
  amazon_connect('styles', { openChat: { color: '#000', backgroundColor: '#3498fe'},
closeChat: { color: '#fff', backgroundColor: '#123456'} });
  amazon_connect('snippetId', "QVFJREFsdafsdafsadfsdafasdfsadfsdafasdfz0=")
  amazon_connect('customLaunchBehavior', {
    skipIconButtonAndAutoLaunch: true
  });
});

```

Luncurkan obrolan baru di jendela browser

Contoh berikut menunjukkan perubahan yang perlu Anda buat di widget untuk meluncurkan jendela browser baru dan meluncurkan obrolan otomatis di layar penuh.

```
<button id="openChatWindowButton">Launch a Chat</button>
```

```
<script> // Function to open a new browser window with specified URL and dimensions
function openNewWindow() {
    var url = 'https://mycompany.com/support?autoLaunchChat=true';

    // Define the width and height
    var width = 300;
    var height = 540;

    // Calculate the left and top position to center the window
    var left = (window.innerWidth - width) / 2;
    var top = (window.innerHeight - height) / 2;

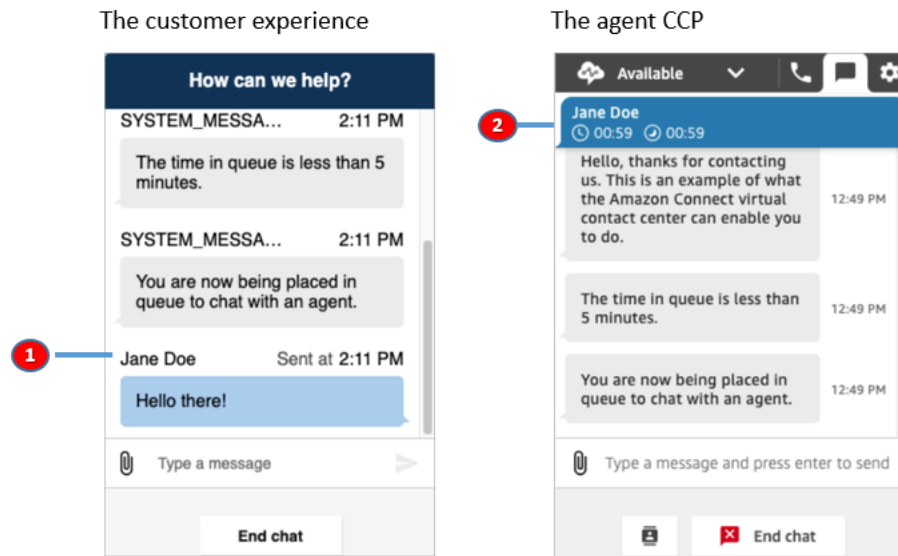
    // Open the new window with the specified URL, dimensions, and position
    var newWindow = window.open(url, '', 'width=${width}, height=${height}, left=
${left}, top=${top}');
}

// Attach a click event listener to the button
document.getElementById('openChatWindowButton').addEventListener('click',
openNewWindow);
</script>
```

Berikan nama tampilan pelanggan saat obrolan diinisialisasi

Untuk memberikan pengalaman yang lebih personal bagi pelanggan dan agen Anda, Anda dapat menyesuaikan widget komunikasi Amazon Connect untuk meneruskan nama tampilan pelanggan selama inisialisasi kontak. Nama tersebut dapat dilihat oleh pelanggan dan agen selama interaksi obrolan. Nama tampilan ini direkam dalam transkrip obrolan.

Gambar-gambar berikut menunjukkan nama tampilan pelanggan dalam pengalaman obrolan mereka, dan nama mereka di PKC agen.



1. Bagaimana nama tampilan pelanggan dapat muncul kepada pelanggan menggunakan antarmuka pengguna obrolan.
2. Bagaimana nama tampilan pelanggan dapat muncul kepada agen menggunakan PKC.

Cara meneruskan nama tampilan pelanggan di widget komunikasi

Untuk meneruskan nama tampilan pelanggan, terapkan fungsi callback Anda dalam cuplikan. Amazon Connect mengambil nama tampilan secara otomatis.

1. Selesaikan langkah-langkahnya [Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#), jika Anda belum melakukannya.
2. Tambahkan cuplikan widget Anda yang ada untuk menambahkan panggilan balik. `customerDisplayName` Ini mungkin terlihat seperti contoh berikut:

```
amazon_connect('customerDisplayName', function(callback) {
  const displayName = 'Jane Doe';
  callback(displayName);
});
```

Yang penting adalah bahwa nama itu diteruskan ke `callback(name)`.

Hal-hal yang perlu Anda ketahui

- Hanya satu `customerDisplayName` fungsi yang bisa ada pada satu waktu.

- Nama tampilan pelanggan harus mengikuti batasan yang ditetapkan oleh [StartChatConnectAPI](#). Artinya, nama harus berupa string antara 1 dan 256 karakter.
- String kosong, null, atau undefined adalah input yang tidak valid untuk nama tampilan. Untuk melindungi dari melewati input ini secara tidak sengaja, widget mencatat kesalahan, `Invalid customerDisplayName provided`, di konsol browser, dan kemudian memulai obrolan dengan nama tampilan default, Pelanggan.
- Karena cuplikan berada di ujung depan situs web Anda, jangan berikan data sensitif sebagai nama tampilan. Pastikan untuk mengikuti praktik keamanan yang sesuai untuk menjaga data Anda tetap aman dan melindungi dari serangan dan pelaku jahat.

Lulus atribut kontak saat obrolan diinisialisasi

Anda dapat menggunakan [atribut kontak](#) untuk menangkap informasi tentang kontak yang menggunakan widget komunikasi. Kemudian, Anda dapat menampilkan informasi tersebut kepada agen melalui Contact Control Panel (CCP), atau menggunakannya di tempat lain dalam alur.

Misalnya, Anda dapat menyesuaikan alur Anda untuk menyebutkan nama pelanggan dalam pesan selamat datang Anda. Atau, Anda dapat menggunakan atribut khusus untuk bisnis Anda, seperti ID akun/anggota, pengidentifikasi pelanggan seperti nama dan email, atau metadata lain yang terkait dengan kontak.

Cara meneruskan atribut kontak ke widget komunikasi

1. Aktifkan keamanan di widget komunikasi seperti yang dijelaskan dalam [Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#), jika Anda belum melakukannya:
 - a. Pada Langkah 2, di bawah Tambahkan keamanan untuk widget obrolan Anda, pilih Ya.
 - b. Pada Langkah 3, gunakan kunci keamanan untuk menghasilkan token web JSON.
2. Tambahkan atribut kontak ke muatan JWT Anda sebagai klaim. `attributes`

Berikut ini adalah contoh bagaimana Anda dapat menghasilkan JWT dengan atribut kontak di Python:

```
import jwt

CONNECT_SECRET = "your-securely-stored-jwt-secret"

payload = {
```

```
'sub': 'widget-id',
'iat': datetime.datetime.utcnow(),
'exp': datetime.datetime.utcnow() + datetime.timedelta(seconds=500),
'attributes': {"name": "Jane", "memberID": "123456789", "email":
"Jane@example.com", "isPremiumUser": "true", "age": "45"}
}

header = {
  'typ': "JWT",
  'alg': 'HS256'
}

encoded_token = jwt.encode((payload), CONNECT_SECRET, algorithm="HS256",
headers=header)
```

Dalam payload, Anda harus membuat kunci string `attributes` (apa adanya, semua huruf kecil), dengan objek sebagai nilainya. Objek itu harus memiliki pasangan string-to-string kunci-nilai. Jika sesuatu selain string diteruskan di salah satu atribut, obrolan akan gagal untuk memulai.

Atribut kontak harus mengikuti batasan yang ditetapkan oleh [StartChatConnectAPI](#):

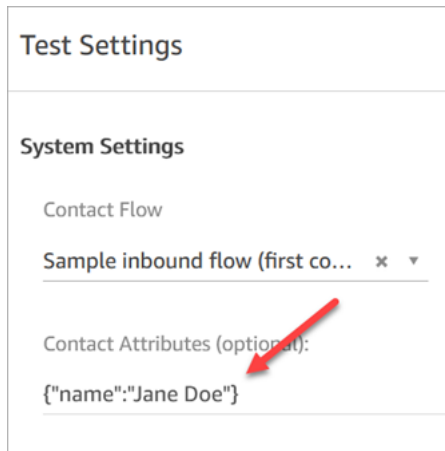
- Kunci harus memiliki panjang minimal 1
- Nilai dapat memiliki panjang minimum 0

Hal-hal yang perlu Anda ketahui

- Widget komunikasi memiliki batas 6144 byte untuk seluruh token yang dikodekan. Karena JavaScript menggunakan pengkodean UTF-16, 2 byte digunakan per karakter, sehingga ukuran maksimum `encoded_token` harus sekitar 3000 karakter.
- `Encoded_token` harus diteruskan ke `callback(data)` `authenticate` Cuplikan tidak memerlukan perubahan tambahan. Sebagai contoh:

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
      callback(data.data);
    });
  });
});
```

- Menggunakan JWT untuk meneruskan atribut kontak memastikan integritas data. Jika Anda menjaga rahasia bersama dan mengikuti praktik keamanan yang sesuai, Anda dapat membantu memastikan bahwa data tidak dapat dimanipulasi oleh aktor jahat.
- Atribut kontak hanya dikodekan di JWT, tidak dienkripsi, jadi dimungkinkan untuk memecahkan kode dan membaca atribut.
- Jika Anda ingin menguji pengalaman obrolan dengan [pengalaman obrolan simulasi](#) dan menyertakan atribut kontak, pastikan untuk menyertakan kunci dan nilai dalam tanda kutip, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Kustomisasi obrolan tambahan

Anda dapat menambahkan penyesuaian opsional berikut ke antarmuka pengguna obrolan Anda:

- Tampilkan tombol Akhiri obrolan di menu dropdown header, bukan di footer.
- Topeng atau sembunyikan nama tampilan.
- Tambahkan ikon pesan.

Konfigurasi objek kustomisasi

Contoh ini menunjukkan bagaimana menerapkan semua kustomisasi opsional. Karena bersifat opsional, Anda dapat menerapkan beberapa atau semua bidang yang ditunjukkan pada contoh di bawah ini. Ganti `customer`, `agent`, dan `supervisor` string sesuai kebutuhan. Ikon harus di-host di URL publik.

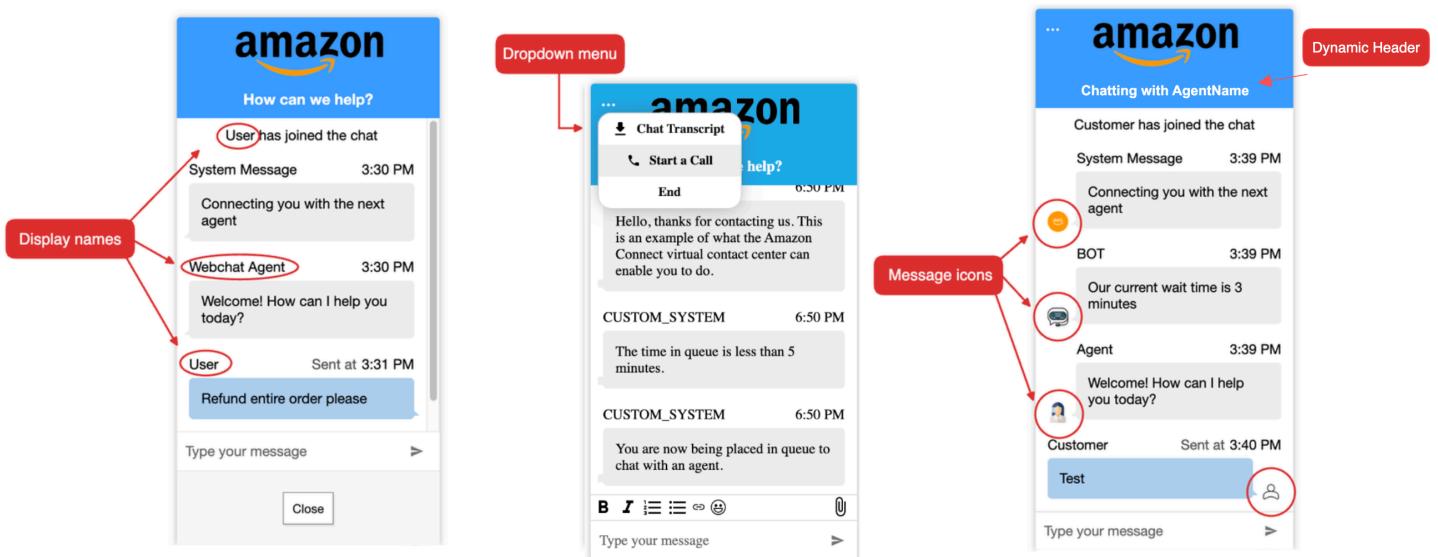
```
amazon_connect('customizationObject', {
  header: {
```

```

dropdown: true,
dynamicHeader: true,
hideTranscriptDownloadButton: true /* default: false */
},
transcript: {
hideDisplayNames: false,
eventNames: {
customer: "User",
agent: "Webchat Agent",
supervisor: "Webchat Supervisor"
},
displayIcons: true,
iconSources: {
botMessage: "imageURL",
systemMessage: "imageURL",
agentMessage: "imageURL",
customerMessage: "imageURL",
},
},
},
footer: {
disabled:true
}
});


```

Gambar berikut menunjukkan bagaimana kustomisasi terlihat jika Anda menggunakan contoh:



Opsi dan kendala yang didukung

Tabel berikut mencantumkan bidang kustomisasi yang didukung dan batasan nilai yang direkomendasikan.

Opsi tata letak kustom	Tipe	Deskripsi
header.dropdown	boolean	<p>Merender menu dropdown header bukan footer default.</p> <div style="border: 1px solid #add8e6; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Note</p> <p>Saat Anda mengatur opsi <code>init: true</code>, tombol unduh Transkrip muncul dan tetap terlihat sampai Anda mengatur opsi <code>ke: false</code>, atau sampai Anda menghapus opsi tersebut.</p> </div>
Header.DynamicHeader	boolean	Secara dinamis menetapkan judul header ke “Chatting with Bot/” AgentName
sundulan. hideTranscriptDownloadTombol	boolean	Sembunyikan tombol transkrip unduhan di menu dropdown header. Nilai default-nya adalah <code>false</code> .
transkrip. hideDisplayNames	boolean	Menyembunyikan semua nama tampilan, akan menerapkan masker nama default jika tidak eventNames disediakan

Opsi tata letak kustom	Tipe	Deskripsi
transkript.eventnames.customer	string	Masker nama tampilan pelanggan
transkript.eventnames.agent	string	Masker nama tampilan agen
transkript.eventnames.supervisor	string	Masker nama tampilan supervisor
transkript.DisplayIcons	boolean	Mengaktifkan ikon tampilan pesan
Transcript.iconsources.botMessage	string	Ikon yang ditampilkan untuk pesan bot, harus di-host pada URL publik
Transcript.IconSources.SystemMessage	string	Ikon ditampilkan untuk pesan sistem, harus di-host pada URL publik
Transcript.iconsources.agentMessage	string	Ikon ditampilkan untuk pesan agen, harus di-host pada URL publik
Transcript.IconSources.CustomerMessage	string	Ikon yang ditampilkan untuk pesan pelanggan, harus di-host pada URL publik
footer.disabled	boolean	Sembunyikan footer default dengan tombol Akhiri obrolan

Unduh Chat Transcript

Anda dapat mengunduh PDF transkrip di widget obrolan Anda.

Topik

- [Aktifkan Header Dropdown](#)

- [Unduh PDF Transkrip Obrolan](#)

Aktifkan Header Dropdown

Tombol untuk mengunduh transkrip berada dalam menu tarik-turun di header. Untuk mengaktifkan menu drop-down header, kita harus mengonfigurasi [CustomizationObject widget obrolan kita di skrip widget](#).

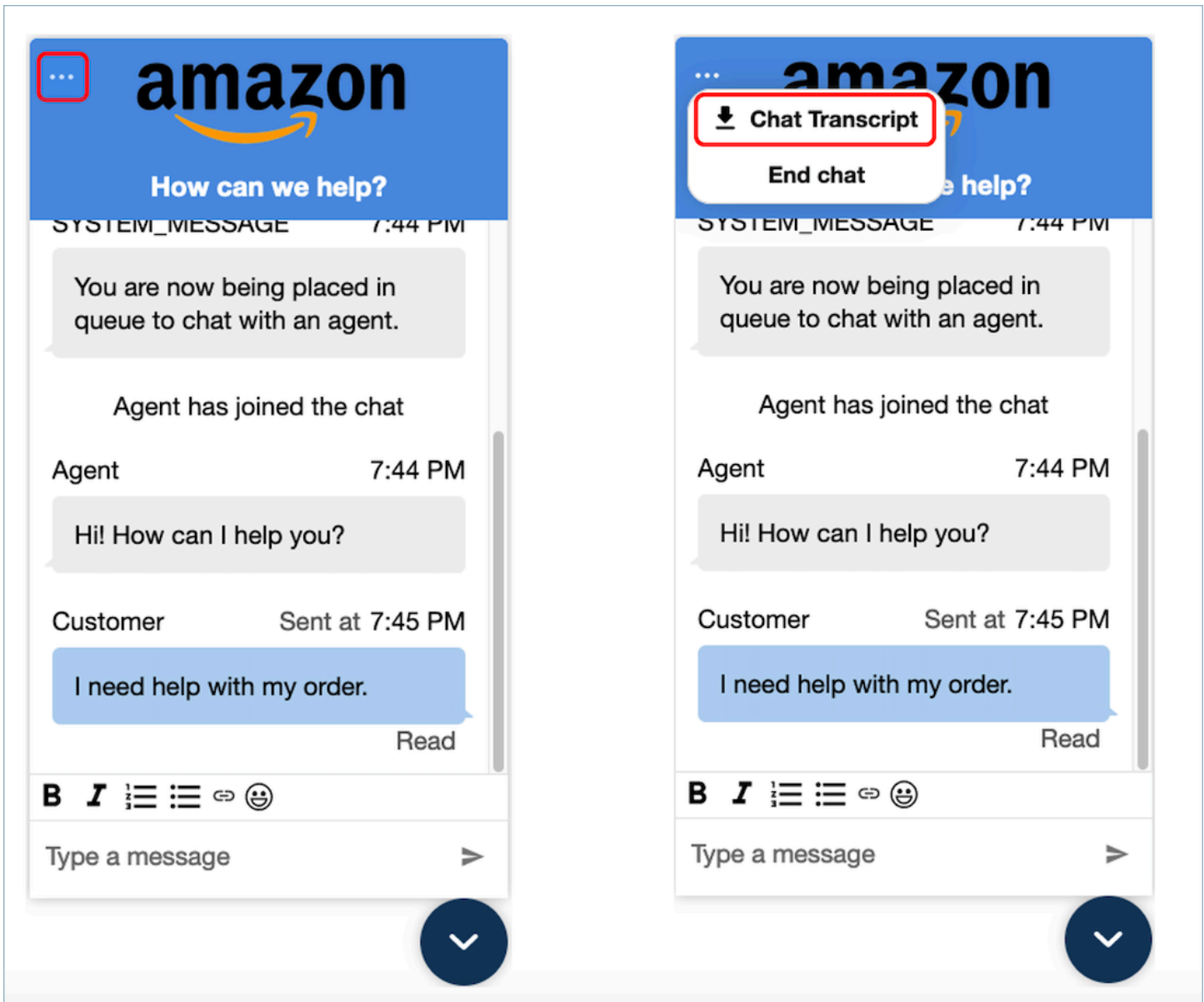
```
amazon_connect('customizationObject', {
  header: {
    dropdown: true,
  }
});
```

Perhatikan bahwa mengaktifkan menu tarik-turun akan secara otomatis menonaktifkan footer karena fungsi End Chat dipindahkan ke menu drop-down header. Jika Anda ingin menyimpan footer, Anda dapat mengaktifkannya kembali dengan menggunakan yang berikut ini:

```
amazon_connect('customizationObject', {
  header: {
    dropdown: true,
  },
  footer: {
    disabled: false,
  }
});
```

Unduh PDF Transkrip Obrolan

Setelah mengaktifkan menu drop-down header, Anda akan dapat melihat menu triple dot di kiri atas widget obrolan. Di dalam menu tarik-turun itu, Anda akan melihat tombol unduh Transkrip Obrolan.



Memilih unduhan Transkrip Obrolan akan memulai unduhan PDF. PDF transkrip obrolan akan menampilkan semua pesan, nama tampilan, stempel waktu, dan acara pesan, seperti peserta yang pergi atau bergabung.

Chat Transcript

Customer has joined the chat

SYSTEM_MESSAGE

7:44 PM

The time in queue is less than 5 minutes.

SYSTEM_MESSAGE

7:44 PM

You are now being placed in queue to chat with an agent.

Agent has joined the chat

Agent

7:44 PM

Hi! How can I help you?

Customer

7:45 PM

I need help with my order.

Unduh dan sesuaikan contoh open source kami

Anda dapat lebih lanjut menyesuaikan pengalaman obrolan yang digunakan pelanggan untuk berinteraksi dengan agen. Gunakan [pustaka sumber terbuka Amazon Connect](#) di GitHub. Ini adalah platform untuk membantu Anda memulai dengan cepat. Begini cara kerjanya:

- GitHub Repositori menautkan ke CloudFormation template, yang memulai titik akhir Amazon API Gateway yang memulai fungsi Lambda. Anda dapat menggunakan template ini sebagai contoh.
- Setelah membuat AWS CloudFormation tumpukan, Anda dapat memanggil API ini dari aplikasi, mengimpor widget komunikasi bawaan, meneruskan respons ke widget, dan mulai mengobrol.

Untuk informasi selengkapnya tentang menyesuaikan pengalaman obrolan, lihat:

- [Dokumentasi API Layanan Amazon Connect](#), terutama [StartChatConnectAPI](#).
- [API Layanan Peserta Amazon Connect](#).
- [Aliran Amazon Connect](#). Gunakan untuk mengintegrasikan aplikasi yang ada dengan Amazon Connect. Anda dapat menyematkan komponen Contact Control Panel (CCP) ke dalam aplikasi Anda.

- [Amazon Connect Chat SDK dan Contoh Implementasi](#)

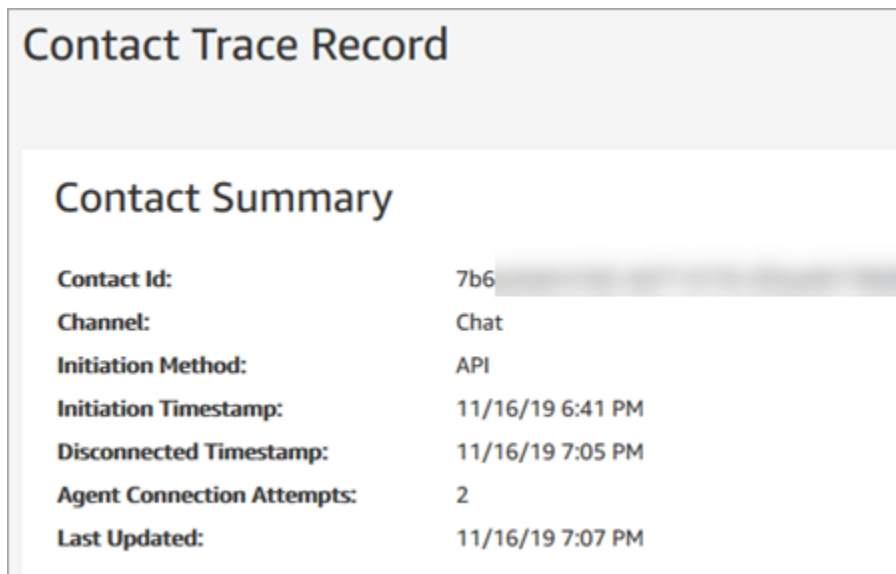
Mulai obrolan menggunakan aplikasi Anda sendiri

Anda dapat menggunakan Amazon Connect API untuk memulai obrolan di aplikasi Anda sendiri.

Untuk memulai obrolan, gunakan [StartChatConnect](#) API.

Saat menjelajahi pengalaman obrolan untuk pertama kalinya, Anda akan melihat bahwa obrolan tidak dihitung dalam metrik Kontak Masuk dalam laporan metrik historis Anda. Ini karena metode inisiasi untuk obrolan dalam catatan kontak adalah API.

Gambar berikut dari catatan kontak menunjukkan Metode Inisiasi yang disetel ke API.



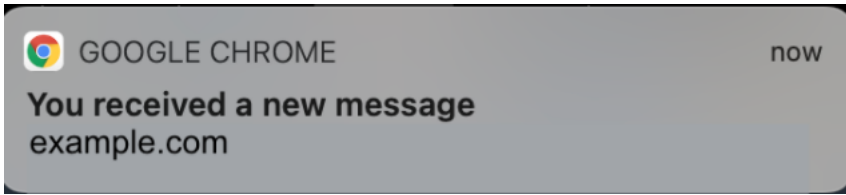
Contact Trace Record	
Contact Summary	
Contact Id:	7b6 [REDACTED]
Channel:	Chat
Initiation Method:	API
Initiation Timestamp:	11/16/19 6:41 PM
Disconnected Timestamp:	11/16/19 7:05 PM
Agent Connection Attempts:	2
Last Updated:	11/16/19 7:07 PM

Setelah obrolan ditransfer ke agen, metrik Kontak Masuk akan bertambah. Catatan kontak untuk transfer tidak lagi menambah API, tetapi itu meningkatkan Kontak Masuk.

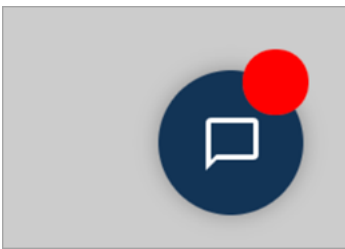
Pemberitahuan browser

Widget komunikasi mendukung notifikasi browser untuk pelanggan Anda melalui perangkat desktop mereka. Secara khusus, pelanggan Anda akan menerima pemberitahuan melalui browser web mereka ketika mereka menerima pesan baru, tetapi tidak aktif di halaman web yang berisi jendela obrolan. Ketika pelanggan Anda mengklik atau mengetuk pemberitahuan ini, mereka secara otomatis diarahkan ke halaman web yang berisi jendela obrolan. Pelanggan Anda dapat mengaktifkan atau menonaktifkan notifikasi di awal setiap percakapan obrolan.

Gambar berikut menunjukkan contoh spanduk notifikasi yang diterima pelanggan ketika mereka tidak berada di halaman web yang berisi jendela obrolan. Spanduk memberi tahu pelanggan Anda bahwa mereka memiliki pesan baru, dan menampilkan nama situs web.



Pelanggan juga menerima ikon notifikasi — titik merah — pada widget komunikasi saat diminimalkan. Gambar berikut menunjukkan gambar ikon notifikasi yang diterima pelanggan saat jendela obrolan mereka diminimalkan.



Kedua fitur ini secara otomatis disertakan dalam widget komunikasi. Anda tidak perlu melakukan langkah apa pun untuk membuatnya tersedia bagi pelanggan Anda.

Pelanggan Anda menerima pop-up untuk mengizinkan/menolak pemberitahuan ketika mereka memulai obrolan dan belum mengizinkan pemberitahuan dari situs web atau domain Anda. Setelah mereka memberikan izin pemberitahuan, mereka mulai menerima pemberitahuan browser untuk setiap pesan atau lampiran yang dikirim oleh agen ketika mereka tidak berada di halaman web dengan jendela obrolan. Perilaku ini berlaku bahkan jika Anda telah menerapkan widget komunikasi.

Cara menguji

1. Setelah Anda mengizinkan notifikasi sebagai pelanggan uji dan agen terhubung ke obrolan, minimalkan jendela obrolan Anda dan kemudian buka instance browser baru sehingga Anda tidak berada di halaman web yang berisi jendela obrolan.
2. Kirim pesan dari jendela agen.
3. Sebagai pelanggan uji, Anda akan melihat spanduk notifikasi.
4. Pilih atau ketuk spanduk notifikasi. Anda akan secara otomatis pergi ke halaman web yang berisi jendela obrolan.
5. Karena Anda meminimalkan jendela obrolan Anda sebelumnya, Anda juga akan melihat ikon notifikasi — titik merah — pada widget komunikasi.

Jika Anda tidak dapat melihat notifikasi browser, periksa hal berikut:

- Anda menggunakan [browser yang didukung](#).
- Izin pemberitahuan diizinkan/diaktifkan pada browser Anda untuk halaman web dengan jendela obrolan.
- Agen (atau Anda dari sesi obrolan agen Anda) telah mengirim pesan/lampiran baru saat Anda berada di halaman web yang berbeda dari yang berisi jendela obrolan. Agar ikon notifikasi—titik merah—pada widget terlihat, minimalkan jendela obrolan Anda.
- Pemberitahuan dari browser tidak ditunda (sementara diberhentikan).

Meneruskan gaya kustom untuk mengganti default di widget komunikasi

Untuk lebih menyesuaikan antarmuka pengguna obrolan Anda, Anda dapat mengganti gaya default dengan meneruskan nilai Anda sendiri. Misalnya, Anda dapat mengatur lebar widget menjadi 400 piksel dan tinggi menjadi 700 piksel (berbeda dengan ukuran default 300 piksel kali 540 piksel). Anda juga dapat menggunakan warna dan ukuran font pilihan Anda.

Cara meneruskan gaya kustom untuk widget komunikasi

Untuk meneruskan gaya kustom, gunakan blok kode contoh berikut dan sematkan di widget Anda. Amazon Connect mengambil gaya kustom secara otomatis. Semua bidang yang ditunjukkan dalam contoh berikut adalah opsional.

```
amazon_connect('customStyles', {
  global: {
    frameWidth: '400px',
    frameHeight: '700px',
    textColor: '#fe3251',
    fontSize: '20px',
    footerHeight: '120px',
  },
  header: {
    headerTextColor: '#541218',
  },
  transcript: {
    messageFontSize: '13px',
    messageTextColor: '#fe3'
  },
  footer: {
    buttonFontSize: '20px',
```



```

        buttonTextColor: '#ef18d3',
    }
})

```

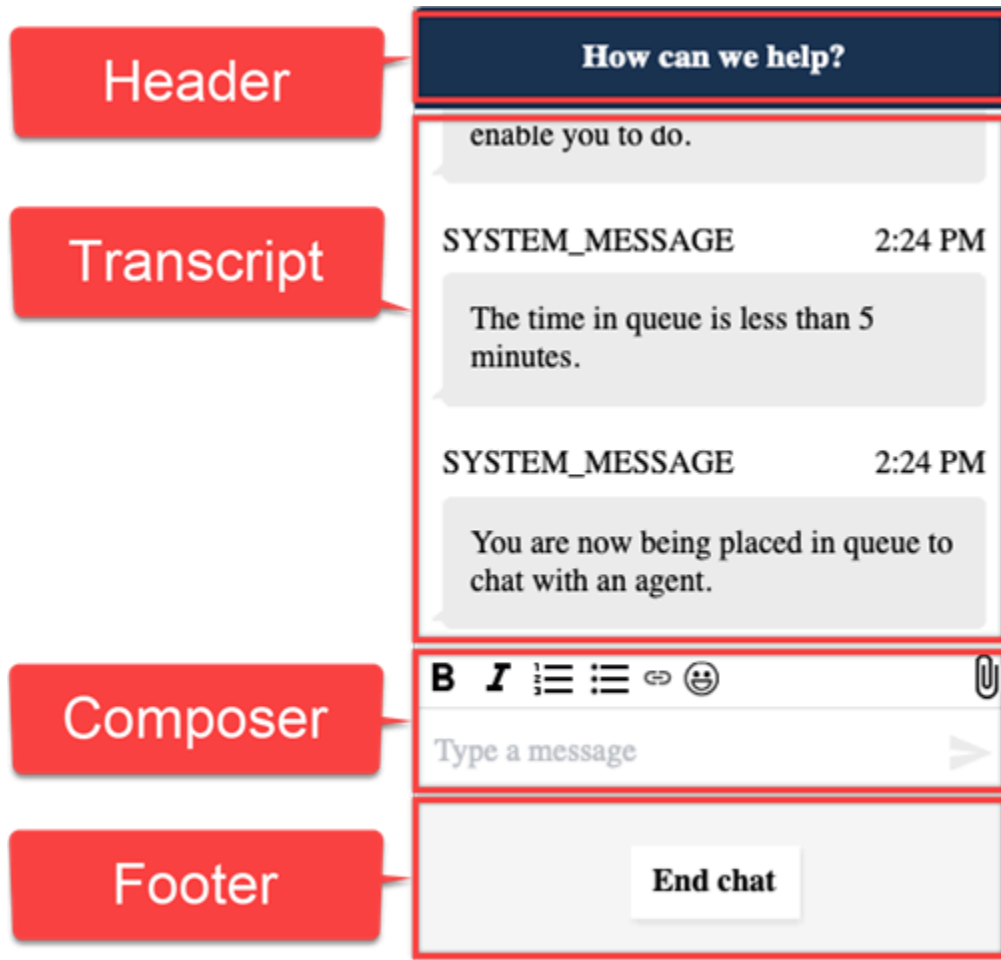
Gaya dan kendala yang didukung

Tabel berikut mencantumkan nama gaya kustom yang didukung dan batasan nilai yang direkomendasikan. Beberapa gaya ada di tingkat global dan komponen. Misalnya, `fontSize` gaya ada secara global dan dalam komponen transkrip. Gaya tingkat komponen memiliki prioritas yang lebih tinggi dan akan dihormati di widget obrolan.

Nama gaya kustom	Deskripsi	Kendala yang direkome- dasikan
<code>global.frameWidth</code>	Lebar seluruh bingkai widget	Minimal: 300 piksel Maksimum: Lebar jendela Disarankan untuk menyesuaikan berdasarkan ukuran jendela
<code>global.frameHeight</code>	tinggi seluruh bingkai widget	Minimal: 480 piksel Maksimum: Tinggi jendela Disarankan untuk menyesuaikan berdasarkan ukuran jendela
<code>global.textColor</code>	Warna untuk semua teks	Setiap nilai warna hukum CSS. Untuk informasi selengkapnya, lihat Nilai Warna Hukum CSS .
<code>global.fontSize</code>	Ukuran font untuk semua teks	Disarankan 12 piksel hingga 20 piksel untuk kasus penggunaan yang berbeda
<code>global.footerHeight</code>	Tinggi footer widget	Minimal: 50 piksel

Nama gaya kustom	Deskripsi	Kendala yang direkomen dasikan
		<p>Maksimum: Tinggi bingkai</p> <p>Disarankan untuk menyesuaikan berdasarkan ukuran bingkai</p>
<code>header.headerTextColor</code>	Warna teks untuk pesan header	Setiap nilai warna hukum CSS. Untuk informasi selengkapnya, lihat Nilai Warna Hukum CSS .
<code>transcript.messageFontSize</code>	Ukuran font untuk semua teks	Disarankan 12 piksel hingga 20 piksel untuk kasus penggunaan yang berbeda
<code>transcript.messageTextColor</code>	Warna teks untuk pesan transkrip	Setiap nilai warna hukum CSS. Untuk informasi selengkapnya, lihat Nilai Warna Hukum CSS .
<code>footer.buttonFontSize</code>	Ukuran font untuk teks tombol tindakan	Disarankan untuk menyesuaikan berdasarkan ketinggian footer
<code>footer.buttonTextColor</code>	Warna untuk teks tombol tindakan	Setiap nilai warna hukum CSS. Untuk informasi selengkapnya, lihat Nilai Warna Hukum CSS .

Berikut ini adalah elemen yang membentuk widget komunikasi.



Pratinjau widget komunikasi Anda dengan gaya khusus

Pastikan untuk melihat pratinjau widget komunikasi Anda dengan gaya khusus sebelum memasukkannya ke dalam produksi. Nilai khusus dapat merusak antarmuka pengguna widget komunikasi jika tidak diatur dengan benar. Kami menyarankan untuk mengujinya di berbagai browser dan perangkat sebelum merilisnya ke pelanggan Anda.

Berikut adalah beberapa contoh hal-hal yang mungkin rusak ketika nilai yang tidak tepat digunakan dan perbaikan yang disarankan.

- Masalah: Jendela widget memakan terlalu banyak layar.

Perbaiki: Gunakan yang lebih kecil `frameWidth` dan `frameHeight`.

- Masalah: Ukuran font terlalu kecil atau terlalu besar.

Perbaiki: Sesuaikan ukuran font.

- Masalah: Ada area kosong di bawah obrolan akhir (footer).

Perbaiki: Gunakan yang lebih kecil `frameHeight` atau lebih besar `footerHeight`.

- Masalah: Tombol akhir obrolan terlalu kecil atau terlalu besar.

Perbaiki: Sesuaikan `buttonFontSize`.

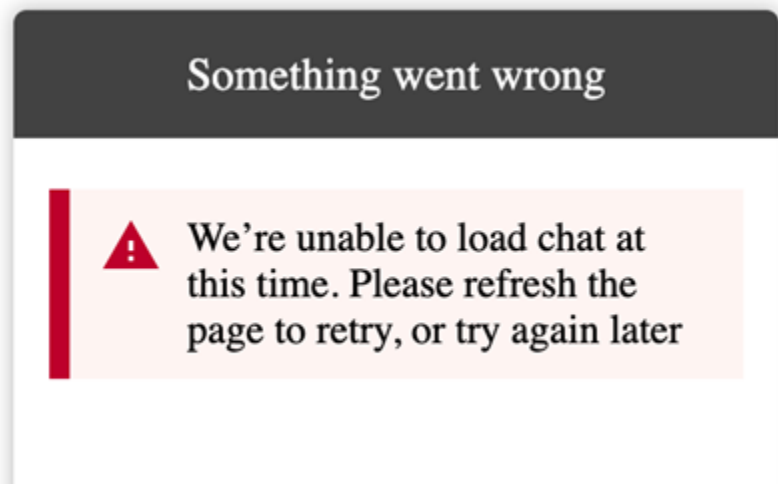
- Masalah: Tombol akhir obrolan berada di luar area footer.

Perbaiki: Gunakan yang lebih besar `footerHeight` atau lebih kecil `buttonFontSize`.

Selidiki masalah umum dengan menambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda

Topik ini ditujukan untuk pengembang yang perlu menyelidiki masalah yang mungkin terjadi saat mengonfigurasi widget komunikasi di situs web Amazon Connect admin.

Jika Anda melihat pesan kesalahan Sesuatu yang salah berikut saat memuat widget komunikasi Anda, buka alat browser untuk melihat log kesalahan.



Berikut ini adalah masalah umum yang menyebabkan kesalahan ini.

400 Permintaan tidak valid

Jika log menyebutkan 400 permintaan tidak valid, ada beberapa kemungkinan penyebabnya:

- Widget komunikasi Anda tidak dilayani pada domain yang diizinkan. Anda harus secara khusus menyatakan domain tempat Anda akan meng-host widget Anda.
- Permintaan ke titik akhir tidak diformat dengan benar. Ini biasanya terjadi hanya jika isi cuplikan embed telah dimodifikasi.

401 Tidak Sah

Jika log menyebutkan 401 tidak sah, ini adalah masalah dengan otentikasi JSON Web Token (JWT).

Setelah Anda memiliki JWT, Anda perlu mengimplementasikannya dalam fungsi `authenticate` callback. Contoh berikut menunjukkan cara mengimplementasikannya jika Anda mencoba mengambil token Anda dan kemudian menggunakannya:

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
      callback(data.data);
    });
  });
});
```

Berikut adalah versi yang lebih mendasar dari apa yang perlu diimplementasikan:

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  callback(token);
});
```

Untuk petunjuk tentang penerapan JWT, lihat. [Langkah 3: Konfirmasikan dan salin kode widget komunikasi dan kunci keamanan](#)

Jika Anda telah menerapkan callback, skenario berikut mungkin masih menyebabkan 401:

- Tanda tangan tidak valid
- Token kadaluwarsa

404 Tidak ditemukan

Kode status 404 menunjukkan bahwa Anda `widgetId` tidak dapat ditemukan. Verifikasi bahwa cuplikan Anda persis seperti yang disalin dari situs web Amazon Connect, dan tidak ada pengidentifikasi yang berubah.

Jika pengenalan tidak berubah dan Anda melihat 404, hubungi Support AWS .

500 Kesalahan server internal

Hal ini dapat disebabkan oleh peran terkait layanan Anda yang tidak memiliki izin yang diperlukan untuk memulai obrolan. Ini terjadi jika instans Amazon Connect Anda dibuat sebelum Oktober 2018 karena Anda tidak memiliki peran terkait layanan yang disiapkan.

Solusi: Tambahkan connect : * kebijakan tentang peran yang terkait dengan instans Amazon Connect Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#).

Jika peran terkait layanan Anda memiliki izin yang benar, hubungi Support. AWS

Integrasikan obrolan Amazon Connect ke dalam aplikasi seluler

Topik di bagian ini menjelaskan cara membuat UI obrolan Amazon Connect khusus di aplikasi seluler Anda. Ini membutuhkan penggunaan back end obrolan Anda sendiri. Anda juga harus menggunakan Amazon Connect [StartChatContact](#) API untuk memulai kontak, dan API [Layanan Peserta](#) untuk mengelola partisipasi obrolan.

Note

StartChatContact API memerlukan AWS penandatanganan Signature Version 4. Oleh karena itu, permintaan awal harus diarahkan melalui back end obrolan pribadi Anda. Panggilan API berikutnya ke Amazon Connect Participant Service (ACPS) dapat ditangani langsung dari aplikasi seluler.

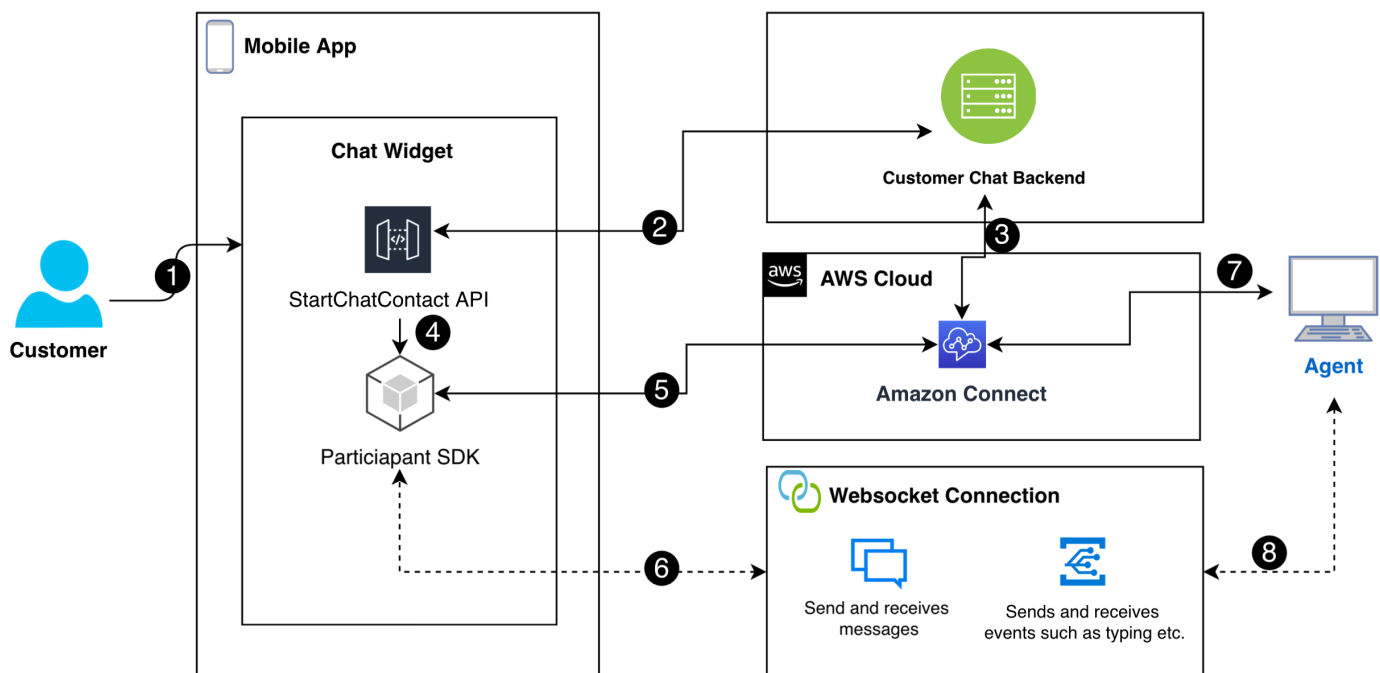
Topik

- [Alur kerja integrasi](#)
- [Prasyarat](#)
- [Instal perpustakaan](#)
- [Konfigurasi kredensial AWS](#)
- [Mulai obrolan](#)
- [Buat koneksi peserta](#)
- [Gunakan WebSocket koneksi](#)
- [Kirim pesan](#)

- [Menangani acara](#)
- [Akhiri obrolan](#)
- [Kode sumber](#)

Alur kerja integrasi

Diagram berikut menunjukkan aliran pemrograman antara pelanggan menggunakan aplikasi seluler dan agen. Teks bernomor dalam diagram sesuai dengan teks bernomor di bawah gambar.



Dalam diagram:

1. Saat pelanggan memulai obrolan di aplikasi seluler, aplikasi akan mengirimkan permintaan ke Amazon Connect menggunakan [StartChatContactAPI](#). Ini memerlukan parameter tertentu, seperti titik akhir API dan ID untuk instance dan alur kontak untuk mengautentikasi dan memulai obrolan.
2. StartChatContactAPI berinteraksi dengan sistem back-end Anda untuk mendapatkan token peserta dan ID kontak yang bertindak sebagai pengidentifikasi unik untuk sesi obrolan.
3. Bagian belakang aplikasi menggunakan token peserta dan ID kontak untuk berkomunikasi dengan Amazon Connect, menyiapkan sesi obrolan pelanggan.
4. SDK Peserta Amazon Connect diaktifkan menggunakan token peserta, menyiapkan aplikasi untuk obrolan.

5. SDK Peserta menggunakan detail sesi untuk membuat jalur komunikasi yang aman dengan Amazon Connect.
6. Amazon Connect merespons dengan memberikan WebSocket URL melalui SDK Peserta. Aplikasi ini menggunakan URL ini untuk membuat WebSocket koneksi untuk pesan real-time.
7. Amazon Connect menetapkan agen dukungan ke obrolan berdasarkan alur kontak dan profil perutean.
8. Pesan dari agen datang melalui WebSocket koneksi. Aplikasi mobile mendengarkan WebSocket untuk menerima dan menampilkan pesan dari agen, dan untuk mengirim pesan pelanggan kembali.

Prasyarat

Anda harus memiliki prasyarat berikut untuk mengintegrasikan obrolan Amazon Connect dengan aplikasi seluler:

- [Membuat instans Amazon Connect](#).

— atau —

Jika Anda memiliki instans Connect, ikuti langkah-langkah berikut GitHub untuk [mengaktifkan obrolan untuk instans tersebut](#).

- [Buat Alur Kontak Amazon Connect](#), siap menerima kontak obrolan.
 - Perhatikan [ID instance](#).
 - [Temukan contactFlowId untuk Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#).
- Menerapkan bagian belakang obrolan Amazon Connect khusus. Lihat [template startChatContact API](#) di GitHub.
 - Menyebarkan template fungsi [startChatContact](#) Lambda CloudFront .
 - Tambahkan `region`, `API_GATEWAY_ID`, `contactFlowId`, dan `instanceID` ke file Config template.

Instal perpustakaan

Anda memulai proses integrasi dengan menginstal pustaka untuk iOS dan Android. Anda harus menginstal kedua set perpustakaan.

- iOS: Buka [aws-sdk-ios](#) repositori GitHub dan instal yang berikut ini:


```
pod 'AWSCore'
pod 'AWSConnectParticipant'
pod 'Starscream', '~> 4.0'
```

- Android: Buka [aws-sdk-android](#) repositori GitHub dan instal yang berikut ini:

```
implementation("com.amazonaws:aws-android-sdk-core:2.73.0")
implementation("com.amazonaws:aws-android-sdk-connectparticipant:2.73.0")
```

Konfigurasi kredensial AWS

Setelah menginstal kedua kumpulan pustaka, Anda mendaftar dengan Amazon Connect Service dan Amazon Connect Participant Service. Untuk melakukan itu, dalam file Config untuk setiap sistem operasi, gunakan AWS kredensi Anda dan ganti `secretKey` nilai `accessKey` dan dengan string kosong (""), seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut.

Important

Anda harus menentukan Wilayah yang Anda uji.

- iOS: Gunakan `AWSStaticCredentialsProvider` untuk pendaftaran Layanan Amazon Connect dan Layanan Peserta.

```
private let config = Config()
let credentials = AWSStaticCredentialsProvider(accessKey: "", secretKey: "")
let participantService = AWSServiceConfiguration(region: config.region,
credentialsProvider: credentials)!
AWSConnectParticipant.register(with: participantService, forKey: "")
connectParticipantClient = AWSConnectParticipant.init(forKey: "")
```

- Android: Inisialisasi `AmazonConnectParticipantAsyncClient` dan atur Wilayah.

```
private var connectParticipantClient: AmazonConnectParticipantAsyncClient =
    AmazonConnectParticipantAsyncClient()
private val chatConfiguration = Config
init {
    connectParticipantClient.setRegion(Region.getRegion(chatConfiguration.region))
}
```

Note

Anda dapat mengunduh file Config dari GitHub Anda harus mengedit kedua file Config.

- [File Config untuk iOS](#)
- [File Config untuk Android](#)

Mulai obrolan

Selanjutnya, Anda harus mengintegrasikan [StartChatContactAPI](#) yang disediakan oleh Amazon Connect. API memulai percakapan dengan mendaftarkan niat pelanggan untuk mengobrol dengan agen.

Note

Untuk menerapkan fungsi StartChatContact Lambda, gunakan template [CloudFront pada](#) GitHub

Untuk iOS dan Android, panggilan StartChatContact API memerlukan beberapa informasi:

- **InstanceId:** Pengidentifikasi instans Amazon Connect.
- **ContactFlowId:** Pengidentifikasi alur kontak untuk menangani obrolan.
- **ParticipantDetails:** Informasi tentang peserta, seperti nama tampilan pelanggan.
- **Attributes:** Informasi tambahan tentang kontak yang mungkin berguna untuk merutekan atau menangani obrolan dalam Amazon Connect.

Important

Anda harus menggunakan AWS Signature Version 4 (SigV4) untuk menandatangani panggilan API. Proses SigV4 menambahkan informasi otentikasi ke permintaan AWS API yang dikirim melalui HTTP. Untuk klien seluler, kami sarankan untuk melakukan proses penandatanganan di sisi server. Aplikasi seluler Anda mengirimkan permintaan ke server Anda, yang kemudian menandatangani permintaan dan meneruskannya ke Amazon Connect. Ini membantu mengamankan AWS kredensi Anda.

Untuk iOS:

```
func startChatSession(displayName: String, completion:
    @escaping (Result<StartChatResponse, Error>) -> Void) {
    // Your back end server will handle SigV4 signing and make the API call to Amazon
    Connect
    // Use the completion handler to process the response or error
}
```

Untuk Android:

```
// Make a network call to your back end server
suspend fun startChatSession(displayName: String): StartChatResponse {
    // Your back end server will handle SigV4 signing if needed and make the
    // API call to Amazon Connect
    // Handle the response or error accordingly
}
```

Buat koneksi peserta

Anda menggunakan detail yang diterima dari panggilan [StartChatContact](#) API untuk membuat koneksi peserta. Anda kemudian memanggil AWS Connect peserta SDK, yang mengembalikan WebSocket URL yang diperlukan untuk membuat koneksi.

Contoh berikut menunjukkan cara membuat koneksi untuk iOS:

```
// Swift code snippet for iOS participant connection setup
/// Creates the participant's connection. https://docs.aws.amazon.com/connect-
participant/latest/APIReference/API_CreateParticipantConnection.html
/// - Parameter: participantToken: The ParticipantToken as obtained from
    StartChatContact API response.
func createParticipantConnection() {
    let createParticipantConnectionRequest =
    AWSConnectParticipantCreateParticipantConnectionRequest()
    createParticipantConnectionRequest?.participantToken = self.participantToken
    createParticipantConnectionRequest?.types = ["WEBSOCKET", "CONNECTION_CREDENTIALS"]
    connectParticipantClient?
        .createParticipantConnection (createParticipantConnectionRequest!)
        .continueWith(block: {
            (task) -> Any? in
            self.connectionToken = task.result!.connectionCredentials!.connectionToken
            self.websocketUrl = task.result!.websocket!.url
        })
}
```

```
        return nil
    }
    ).waitUntilFinished()
}
```

Contoh berikut menunjukkan cara membuat koneksi untuk Android:

```
// Kotlin code snippet for Android participant connection setup
/// Creates the participant's connection. https://docs.aws.amazon.com/connect-
participant/latest/APIReference/API_CreateParticipantConnection.html
/// - Parameter: participantToken: The ParticipantToken as obtained from
StartChatContact API response.
fun createParticipantConnection(
    _participantToken: String,
    handler: AsyncHandler<CreateParticipantConnectionRequest,
CreateParticipantConnectionResult>
) {
    val createParticipantConnectionRequest =
CreateParticipantConnectionRequest().apply {
        setType(listOf("WEBSOCKET", "CONNECTION_CREDENTIALS"))
        participantToken = _participantToken
    }
    connectParticipantClient.createParticipantConnectionAsync(
        createParticipantConnectionRequest,
        handler
    )
}
```

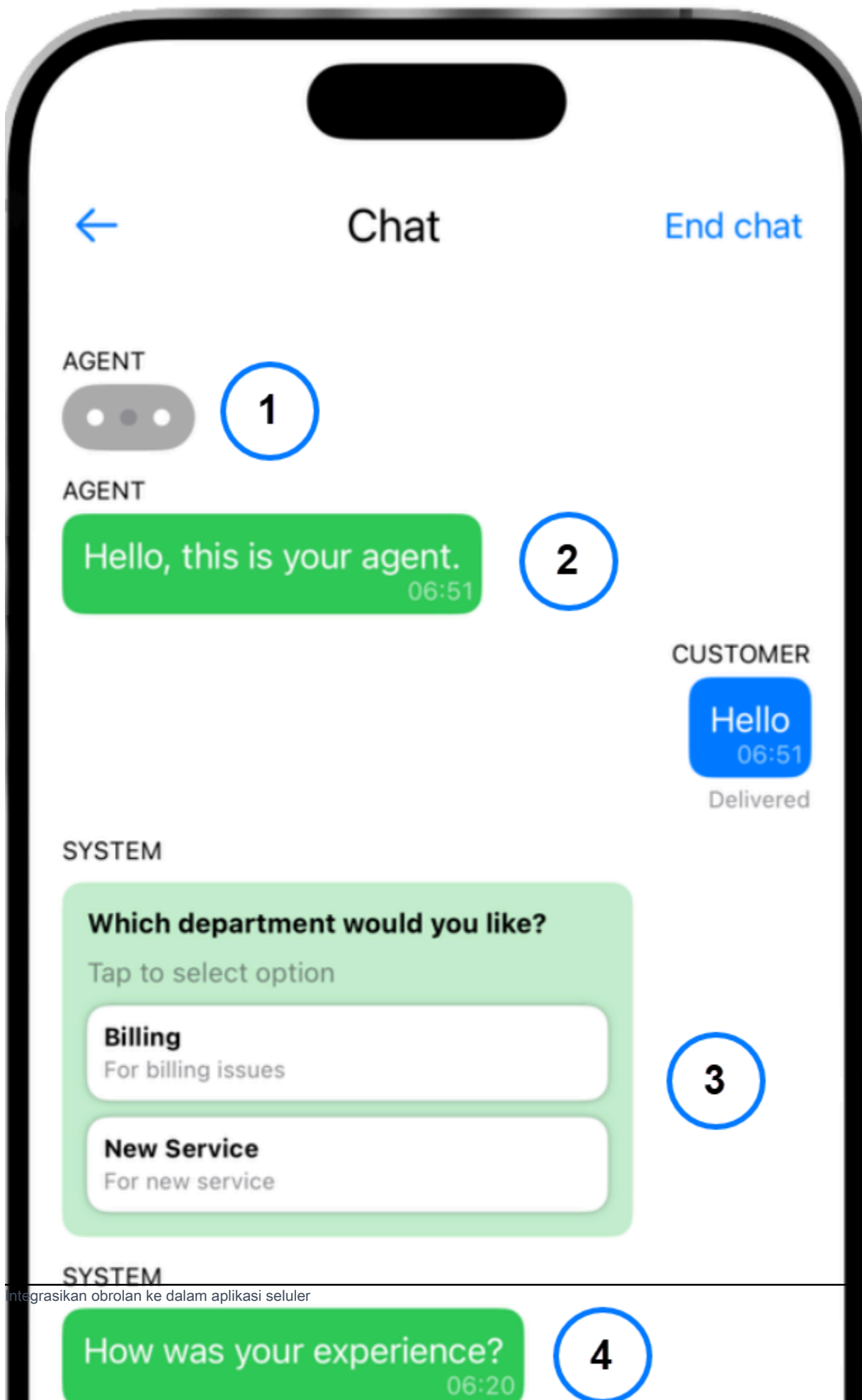
Gunakan WebSocket koneksi

Gunakan SDK Peserta untuk mendapatkan WebSocket URL koneksi obrolan.

- Untuk menerapkan WebSocket manajemen, gunakan solusi yang ada atau terapkan solusi Anda sendiri.
- Untuk menangani pesan dan peristiwa Websocket, terapkan solusi Anda sendiri, atau gunakan solusi kami [untuk iOS](#) dan [Android](#).
- Pastikan Anda mencakup semua jenis pesan dan acara:
 - kasus typing = "application/vnd.amazonaws.connect.event.typing"
 - kasus messageDelivered = "application/vnd.amazonaws.connect.event.message.delivered"

- kasus `messageRead` = `"application/vnd.amazonaws.connect.event.message.read"`
- kasus `metaData` = `"application/vnd.amazonaws.connect.event.message.metadata"`
- kasus `joined` = `"application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined"`
- kasus `left` = `"application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left"`
- kasus `ended` = `"application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended"`
- kasus `plainText` = `"text/plain"`
- kasus `richText` = `"text/markdown"`
- kasus `interactiveText` = `"application/vnd.amazonaws.connect.message.interactive"`

Gambar berikut menunjukkan contoh default Connect chat. Angka dalam gambar sesuai dengan teks bernomor di bawah ini.



Pada gambar, mulai dari dekat bagian atas:

1. Indikator pengetikan menunjukkan siapa yang mengetik pesan.
2. Contoh ini menggunakan pesan teks biasa. Anda dapat mengaktifkan penggunaan penurunan harga jika diinginkan.
3. Kontrol daftar interaktif memberi pengguna daftar pilihan, seperti layanan pelanggan atau penagihan.
4. Balasan cepat interaktif memberikan tanggapan yang telah diprogram sebelumnya untuk pertanyaan atau frasa umum.

Kirim pesan

Anda menggunakan `SendMessage` fungsi untuk mengirim pesan obrolan.

```
/// To send a message using the Participant SDK.
/// - Parameters:
///   - messageContent: The content of the message.
///   - connectionToken: The authentication token associated with the connection -
  Received from Participant Connection
///   - contentType: text/plain, text/markdown, application/json, and application/
vnd.amazonaws.connect.message.interactive.response
func sendChatMessage(messageContent: String) {
    let sendMessageRequest = AWSConnectParticipantSendMessageRequest()
    sendMessageRequest?.connectionToken = self.connectionToken
    sendMessageRequest?.content = messageContent
    sendMessageRequest?.contentType = "text/plain"
    connectParticipantClient?
        .sendMessage(sendMessageRequest!)
        .continueWith(block: { (task) -> Any? in
            return nil
        })
}
```

Menangani acara

Gunakan `SendEvent` fungsi dalam SDK Peserta untuk acara seperti mengetik dan membaca tanda terima.

```
/// Sends an event such as typing, joined, left etc.
```

```

/// - Parameters:
/// - contentType: The content type of the request
/// - content: The content of the event to be sent (for example, message text). For
content related to message receipts, this is supported in the form of a JSON string.
func sendEvent(contentType: ContentType, content: String = "") {
    let sendEventRequest = AWSConnectParticipantSendEventRequest()
    sendEventRequest?.connectionToken = self.connectionToken
    sendEventRequest?.contentType = contentType.rawValue
    sendEventRequest?.content = content // Set the content here
    connectParticipantClient?
        .sendEvent(sendEventRequest!)
        .continueWith(block: { (task) -> Any? in
            return nil
        })
}

```

Akhiri obrolan

Untuk mengakhiri obrolan, gunakan `disconnectParticipant` fungsi di SDK Peserta.

```

/// Disconnects a participant.
/// - Parameter: connectionToken: The authentication token associated with the
connection - Received from Participant Connection
func endChat() {
    let disconnectParticipantRequest =
AWSConnectParticipantDisconnectParticipantRequest()
    disconnectParticipantRequest?.connectionToken = self.connectionToken
    connectParticipantClient?.disconnectParticipant(disconnectParticipantRequest!)
        .continueWith(block: { (task) -> Any? in
            return nil
        })
        .waitUntilFinished()
    self.websocketUrl = nil
}

```

Kode sumber

Contoh proyek berikut GitHub menunjukkan cara menerapkan Connect chat.

- iOS: [Demo Obrolan Asli iOS](#).
- Android: [Demo Obrolan Asli Android](#).

Buat tanggapan cepat untuk digunakan dengan kontak obrolan

Respons cepat memberikan agen pusat kontak dengan tanggapan pra-tertulis yang dapat mereka gunakan selama kontak obrolan. Respons cepat sangat berguna untuk menjawab pertanyaan pelanggan umum. Mereka membantu meningkatkan produktivitas agen, mengurangi waktu penanganan, dan meningkatkan skor kepuasan pelanggan.

Anda dapat menggunakan situs web Amazon Connect admin atau [Amazon Q dalam tindakan Connect](#) untuk membuat respons cepat. Anda dapat menambahkan respons cepat tunggal atau mengimpor banyak dari mereka secara bersamaan. Anda juga dapat mempersonalisasi respons dengan atribut yang [ditentukan pengguna](#). Selain itu, Anda dapat menetapkan tombol pintas ke respons cepat, dan mengaitkannya dengan [profil perutean](#) sehingga agen dapat dengan cepat mengakses konten yang relevan.

Secara default, CCP memungkinkan agen untuk mencari respons cepat. Pembangun kustom dapat menggunakan [Amazon Connect Streams](#) untuk menerapkan pencarian respons cepat secara terprogram dalam implementasi CCP mereka.

Untuk informasi tentang cara agen mencari tanggapan cepat, lihat [Cari tanggapan cepat di PKC](#).

Daftar Isi

- [Tetapkan izin untuk mengelola respons cepat](#)
- [Siapkan Amazon Q di basis pengetahuan Connect untuk menyimpan respons cepat](#)
- [Tambahkan respons cepat untuk digunakan dengan kontak obrolan](#)
- [Tambahkan atribut untuk mempersonalisasi respons cepat](#)
- [Edit tanggapan cepat](#)
- [Hapus tanggapan cepat](#)
- [Impor tanggapan cepat](#)
- [Lihat riwayat impor](#)
- [Aktifkan respons cepat dalam CCP khusus](#)

Tetapkan izin untuk mengelola respons cepat

Untuk membuat dan mengelola respons cepat di situs web Amazon Connect admin, pengguna memerlukan izin profil keamanan Manajemen Konten. Gambar berikut menunjukkan izin ini di halaman Profil keamanan.

Agent Applications						
These permissions are for agent experiences.						
Type	All	Access	View	Edit	Create	Delete
Amazon Q Connect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Content management - Quick responses	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Custom views ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berikut ini adalah deskripsi izin Manajemen Konten.

- Semua - Mengaktifkan semua izin, tetapi Anda harus memiliki tampilan khusus untuk mengaktifkan Akses.
- Akses — Memberi pengguna akses ke tampilan kustom. Kotak centang ini tetap tidak tersedia sampai Anda membuat tampilan kustom.
- Buat - Memungkinkan pengguna untuk membuat Amazon Q di basis pengetahuan Connect dan tanggapan cepat di situs web Amazon Connect admin. Pengaturan ini juga memungkinkan pengguna untuk Melihat dan Mengedit. Itu tidak memberikan izin untuk menghapus tanggapan cepat.
- Lihat - Memungkinkan pengguna untuk melihat tanggapan cepat di situs web Amazon Connect admin.
- Edit - Memungkinkan pengguna untuk mengedit tanggapan cepat di situs web Amazon Connect admin.
- Hapus - Memungkinkan pengguna untuk menghapus tanggapan cepat di situs web Amazon Connect admin.

Jika Anda ingin pengguna yang sama menambahkan atribut yang dipersonalisasi ke respons cepat, mereka juga memerlukan izin Saluran dan alur, Aliran - Publikasikan.

Untuk informasi tentang menambahkan izin ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Siapkan Amazon Q di basis pengetahuan Connect untuk menyimpan respons cepat

Anda harus membuat [Amazon Q di basis pengetahuan Connect](#) untuk menyimpan respons cepat. Anda dapat menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk membuat basis pengetahuan dengan satu klik. Situs ini menggunakan Kunci milik AWS untuk mengenkripsi data.

Note

Anda dapat membuat kunci Anda sendiri dengan menyediakan kustom [ServerSideEncryptionConfiguration](#) dalam panggilan [CreateKnowledgeBaseAPI](#). Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Aktifkan Amazon Q di Connect untuk instans Anda](#), dalam panduan ini.

Langkah-langkah berikut menjelaskan cara menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk membuat Amazon Q di basis pengetahuan Connect.

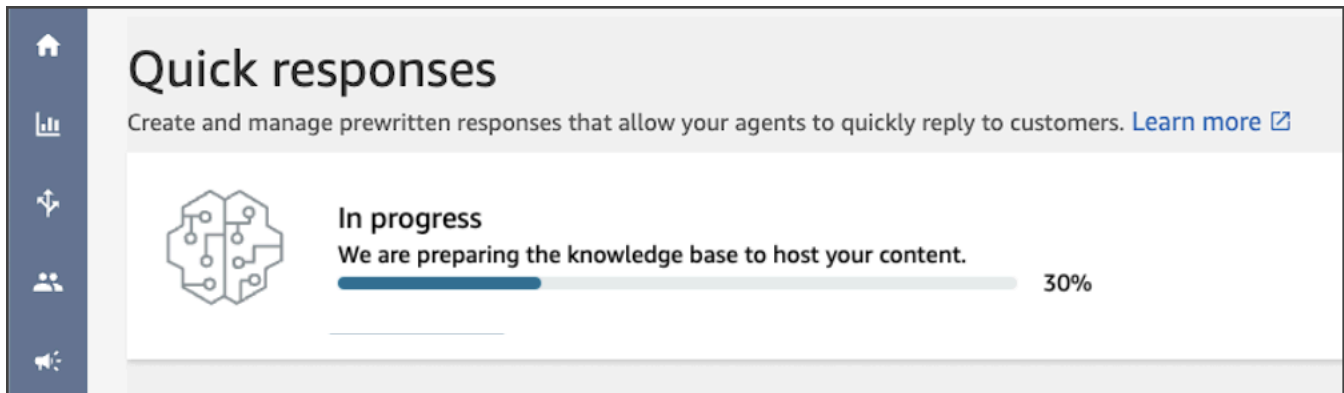
Untuk membuat basis pengetahuan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama instance .my.connect.aws/>. Gunakan akun admin, atau akun dengan Manajemen Konten - Respons cepat - Buat izin di profil keamanannya.
2. Pada bilah navigasi, pilih aplikasi Agen, lalu Respons cepat.
3. Pada halaman Respons cepat, pilih Memulai.

Note

Jika tombol Mulai tidak tersedia, masuk dengan akun yang memiliki profil keamanan admin, atau minta bantuan admin lain.

4. Tetap di halaman sampai proses berakhir. Jangan me-refresh halaman sampai proses berakhir. Indikator menunjukkan status.



Basis pengetahuan yang sudah selesai memberikan dua contoh respons cepat.

- Respons sampel dikaitkan dengan [profil perutean dasar](#), jika ada di instans Amazon Connect Anda.
- Respons sampel diatur ke Tidak Aktif, artinya agen tidak dapat melihat atau mencarinya. Mengaktifkan respons cepat sampel membuatnya terlihat dan dapat dicari oleh agen yang ditugaskan ke profil perutean dasar.
- Jika profil perutean dasar tidak ada di instans Amazon Connect Anda, respons cepat sampel dikaitkan dengan Semua profil perutean. Setelah Anda mengaktifkan respons cepat sampel, semua agen dapat melihat dan mencari respons tersebut, terlepas dari profil perutean yang ditetapkan.

Note

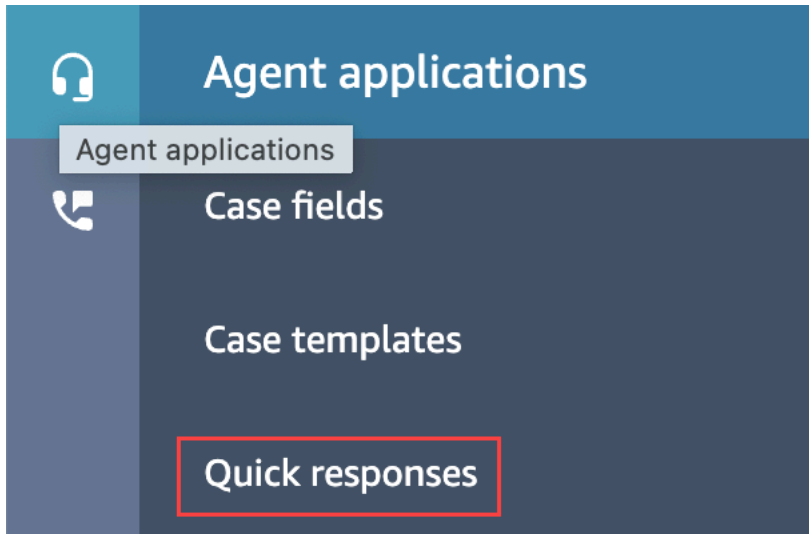
Respons cepat hanya tersedia di saluran Obrolan.

Tambahkan respons cepat untuk digunakan dengan kontak obrolan

Topik ini menjelaskan cara menambahkan respons cepat dengan menggunakan situs web Amazon Connect admin. Untuk membuat respons cepat secara terprogram, lihat [CreateQuickResponse](#) di Amazon Q di Connect API Reference.

Untuk menambahkan tanggapan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama.instance.my.connect.aws/>. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Manajemen Konten - Respons cepat - Buat izin.
2. Pada bilah navigasi, pilih aplikasi Agen, lalu Respons cepat.



3. Pada halaman Respons cepat, pilih Tambahkan respons.

Note

Jika tombol Tambahkan respons tidak tersedia, masuk dengan akun yang memiliki profil keamanan admin, atau minta bantuan admin lain.

4. Pada halaman Tambahkan respons, masukkan nama, deskripsi, dan tombol pintas untuk respons cepat. Anda harus memasukkan nama unik dan tombol pintas karena agen akan mencari nilai-nilai tersebut.
5. Buka daftar profil Routing dan pilih satu atau beberapa profil. Anda dapat memilih maksimal 50 profil, atau memilih Semua. Hanya agen yang ditugaskan ke profil tertentu yang dapat melihat tanggapan cepat yang terkait dengan profil itu.
6. (Opsional) Pilih Aktifkan: Buat respons ini terlihat untuk agen jika Anda ingin agen melihat dan mencari respons.
7. Di bagian Konten, masukkan respons, lalu pilih Simpan.

Note

Jika Anda mengonfigurasi atribut yang ditentukan pengguna di blok aliran, atribut tersebut, seperti nama pelanggan, akan muncul saat [agen mencari respons](#) di CCP. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan atribut kontak](#).

Tambahkan atribut untuk mempersonalisasi respons cepat

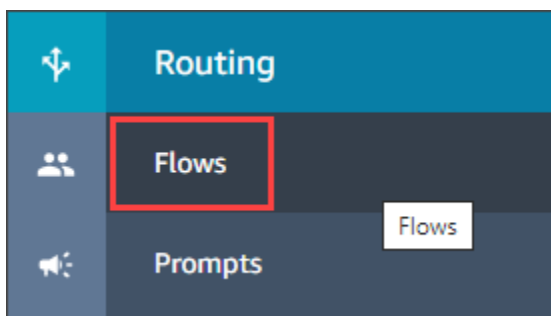
Anda dapat mempersonalisasi respons cepat dengan menambahkan atribut yang ditentukan pengguna. Untuk melakukannya, Anda menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk membuat tanggapan yang menyertakan [atribut kontak Amazon Connect](#). Anda juga dapat menggunakan [Tetapkan atribut kontak](#) blok untuk membuat atribut yang ditentukan pengguna dalam alur.

Ketika respons cepat berisi atribut yang ditentukan pengguna, nilai atribut tersebut, seperti nama pelanggan, muncul saat [agen mencari respons](#) di CCP.

Langkah-langkah berikut menjelaskan cara menambahkan atribut yang ditentukan pengguna ke respons cepat. Anda pertama kali membuat atribut set-contact, dan kemudian Anda menambahkan atribut ke respon cepat.

Untuk membuat atribut set-contact

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama instance .my.connect.aws/>. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin Aliran - Edit atau Buat.
2. Pada bilah navigasi, pilih Routing, lalu Flows.



3. Pada halaman Flows, kolom Type mencantumkan setiap jenis aliran. Pilih alur yang ingin Anda tambahkan atribut.
4. Ikuti langkah-langkah dalam [Membuat atribut kontak set](#).

Note

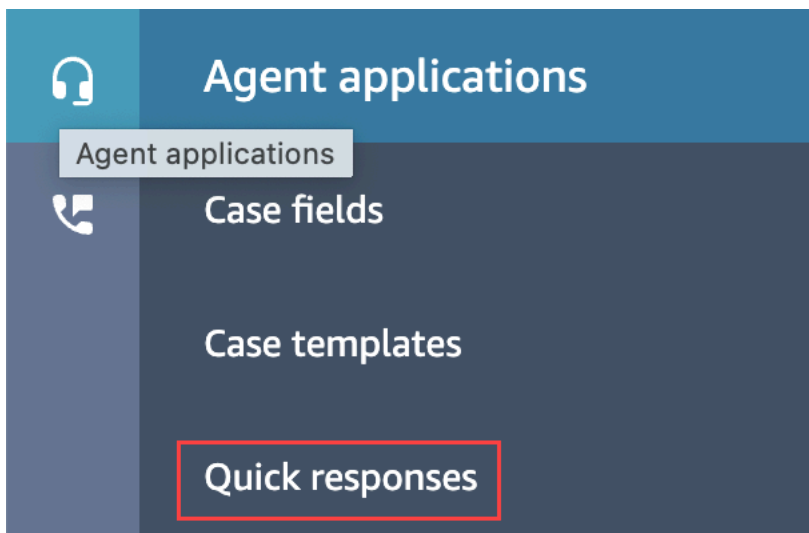
Dalam konfigurasi atribut kontak, pilih namespace yang ditentukan Pengguna, lalu simpan dan publikasikan alirannya.

5. Setelah selesai, selesaikan rangkaian langkah berikutnya.

Anda dapat mengikuti langkah-langkah ini saat membuat atau memperbarui respons cepat.

Untuk menambahkan atribut ke respons cepat

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama.instance.my.connect.aws/>. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Manajemen Konten - Respons cepat - Buat atau Edit izin.
2. Di bilah navigasi kiri, pilih aplikasi Agen, lalu Respons cepat.



3. Pilih Tambahkan respons untuk membuat respons.

— atau —


Pilih kotak centang di samping respons cepat yang ingin Anda personalisasi, lalu pilih Edit.

4. Pilih bagian konten, masukkan konten respons cepat, lalu gunakan sintaks stang untuk memasukkan atribut yang ditentukan pengguna. Pastikan Anda menyertakan awalan `Attributes.namespace`. Sebagai contoh, **`{{Attributes.name_of_your_destination_key}}`**.
5. Pilih Simpan.

Langkah-langkah berikut menjelaskan cara menguji atribut di PKC.

Untuk menguji atribut

1. Masuk ke halaman pengujian obrolan situs web Amazon Connect admin di <https://nama.instance.my.connect.aws/test-chat>.
2. Pilih alur dengan atribut yang ditentukan pengguna.
3. Mulai obrolan dan masuk **/#searchText**, di mana SearchText adalah tombol pintas yang ditetapkan.

 Note

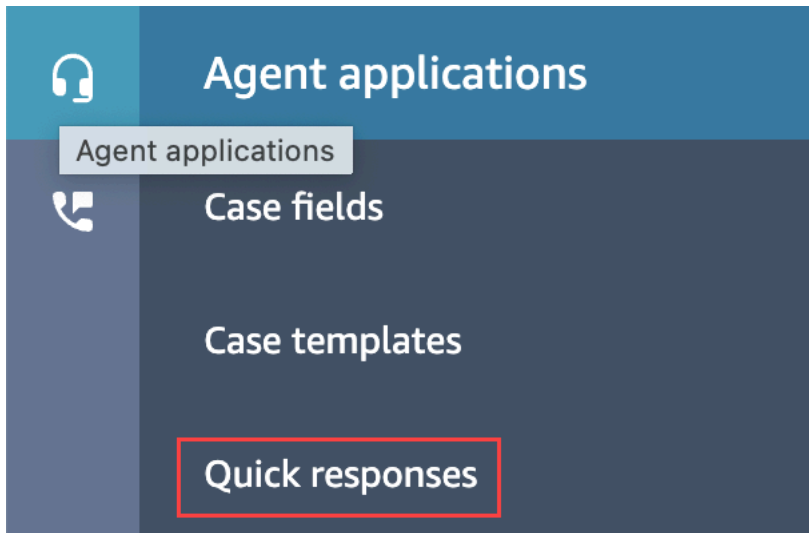
Untuk informasi selengkapnya, lihat [Uji pengalaman suara, obrolan, dan tugas](#).

Edit tanggapan cepat

Topik ini menjelaskan cara menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk mengedit respons cepat. Untuk mengedit respons cepat secara terprogram, lihat [UpdateQuickResponse](#) di Amazon Q di Connect API Referensi.

Untuk mengedit respons

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama.instance.my.connect.aws/>. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Manajemen Konten - Respons cepat - Edit izin.
2. Pada bilah navigasi, pilih aplikasi Agen, lalu Respons cepat.



3. Pada halaman Respons cepat, pilih nama respons cepat yang ingin Anda edit. Anda juga dapat memilih kotak centang di sebelah respons, lalu pilih Edit.
4. Sesuai kebutuhan, ubah bidang berikut:
 - Nama
 - Deskripsi
 - Tombol pintas
 - Profil Routing
 - Aktifkan/Nonaktifkan respons cepat
 - Konten
5. Pilih Simpan.

Hapus tanggapan cepat

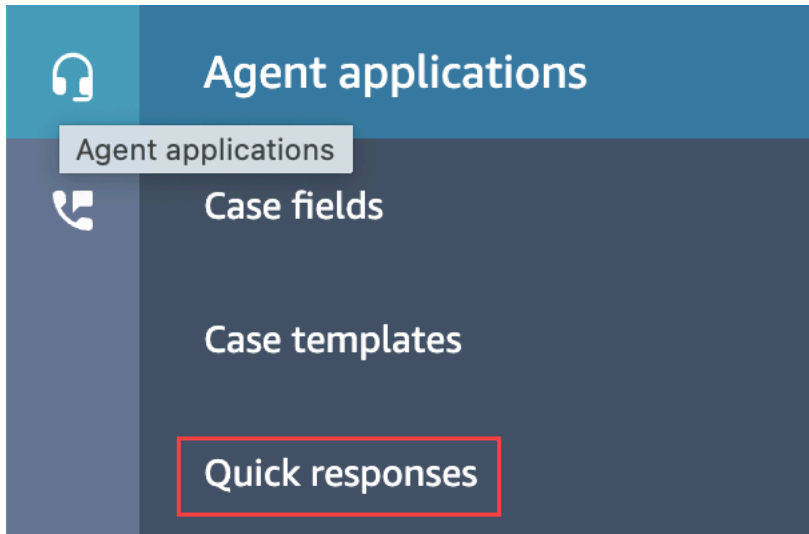
Topik ini menjelaskan cara menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk menghapus respons cepat. Untuk menghapus respons cepat secara terprogram, lihat [DeleteQuickResponse](#) di Amazon Q in Connect API Reference Guide.

Important

- Anda tidak dapat membatalkan penghapusan.
- Agen tidak dapat melihat atau menggunakan tanggapan cepat yang dihapus.

Untuk menghapus respons

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama instance .my.connect.aws/>. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Manajemen Konten - Respons cepat - Hapus izin.
2. Pada bilah navigasi, pilih aplikasi Agen, lalu Respons cepat.



3. Pada halaman Respons cepat, pilih kotak centang di sebelah respons yang ingin Anda hapus. Anda dapat memilih maksimal 20 tanggapan.
4. Pilih Hapus.

Pesan sukses muncul:



Note

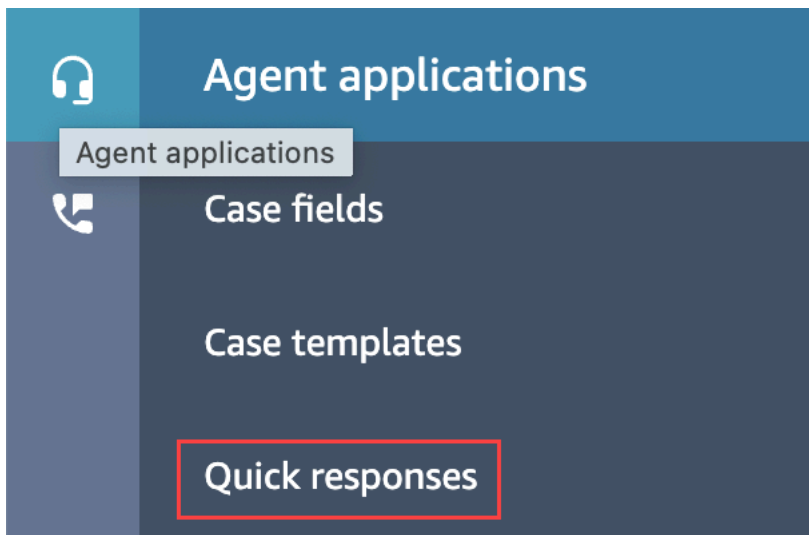
- Jika tombol Hapus tidak aktif, masuk ke Amazon Connect akun yang memiliki profil keamanan yang diperlukan, atau minta bantuan admin lain.
- Tetap di halaman sampai operasi penghapusan selesai.

Impor tanggapan cepat

Anda dapat mengimpor maksimal 100 respons cepat sekaligus dari file.csv. Topik ini menjelaskan cara menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk mengimpor respons cepat. Untuk mengimpor respons cepat secara terprogram, lihat [StartImportJob](#) di Amazon Q di Connect API Referensi.

Untuk mengimpor tanggapan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama instance .my.connect.aws/>. Gunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Manajemen Konten - Respons cepat - Buat izin.
2. Pada bilah navigasi, pilih aplikasi Agen, lalu Respons cepat.



3. Pada halaman Respons cepat, pilih Impor.
4. Di kotak dialog Impor, pilih tautan Responses Import Template.csv, lalu simpan file Response Import Template.csv yang dihasilkan ke desktop Anda. File terbuka di Microsoft Excel atau program spreadsheet serupa.
5. Dalam file.csv, masukkan nilai di setiap kolom. Ingat hal berikut:
 - Nilai kunci Nama dan Pintasan harus unik di semua respons cepat di instans Amazon Connect Anda.
 - Nilai di kolom Profil Perutean peka huruf besar/kecil dan harus sama persis dengan nama profil perutean Anda.
 - Jangan mengganti nama atau mengubah nilai di baris pertama file.csv. Kunci header tersebut dicadangkan dan digunakan untuk menghasilkan muatan untuk [CreateQuickResponseAPI](#).

- Hapus semua contoh <*Bidang yang diperlukan> dari file.csv. Mereka hanya untuk informasi.
6. Simpan file.csv, kembali ke situs web Amazon Connect admin, dan di kotak dialog Impor, pilih Unggah file.
 7. Cari dan buka file.csv, lalu pilih Impor.

Pesan sukses atau gagal muncul saat operasi impor selesai. Jika operasi gagal, pilih tautan Unduh impor gagal dalam pesan. Periksa file.csv untuk spasi utama atau belakang, dan untuk pesan apa pun tentang kesalahan tersebut.

Anda dapat menavigasi dari halaman Respons cepat sebelum pekerjaan impor selesai. Pilih tautan Lihat riwayat impor, yang terletak di bawah daftar tanggapan, untuk melihat status pekerjaan impor Anda.

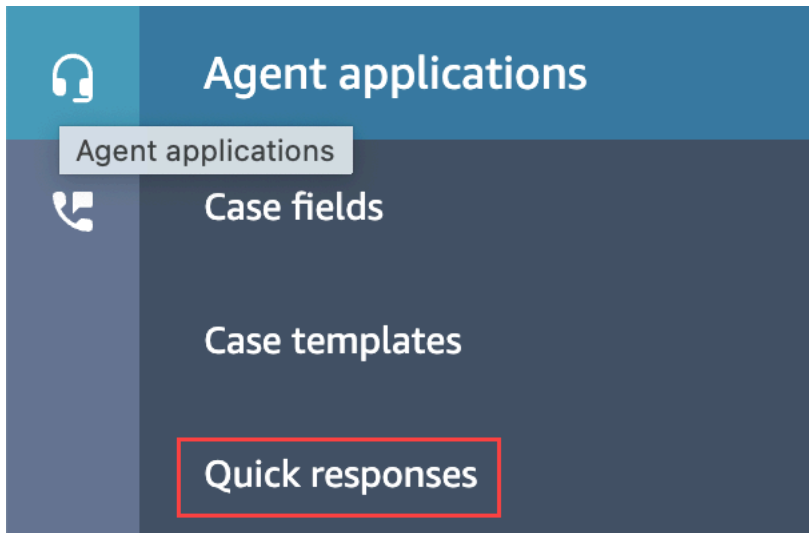
Lihat riwayat impor

Amazon Connect mempertahankan riwayat impor selama masa pakai basis pengetahuan Anda. Untuk menghapus riwayat itu, Anda harus menggunakan [DeleteKnowledgeBase](#) tindakan untuk menghapus basis pengetahuan.

Topik ini menjelaskan cara menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk melihat riwayat impor. Untuk melihat histori impor secara terprogram, lihat [ListImportJobs](#) di Amazon Q di Connect API Referensi.

Untuk melihat riwayat impor

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di <https://nama instance .my.connect.aws/>. Menggunakan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Manajemen Konten - Respons cepat - Lihat izin.
2. Di bilah navigasi kiri, pilih aplikasi Agen, lalu Respons cepat.



3. Pada halaman Respons cepat, pilih tautan Lihat riwayat impor.

Aktifkan respons cepat dalam CCP khusus

Untuk mengaktifkan respons cepat untuk CCP yang disematkan atau kustom, Anda menggunakan [library Amazon Connect Streams](#) GitHub untuk memanggil [SearchQuickResponse](#) API dan mengembalikan daftar hasil penelusuran respons cepat ke CCP. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Dokumentasi Amazon Connect Streams](#) di Github.

Note

Untuk mencegah penyalahgunaan API pencarian, kami menerapkan nilai default untuk parameter permintaan berikut:

- `debounceTime`- 250ms antara panggilan `SearchQuickResponse` API berikutnya
- `maxSearchResults`— 25
- Cari urutan prioritas:
 1. `shortcut key`
 2. `name`
 3. `content`
 4. `description`

Aktifkan pemformatan teks untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda

Dengan pemformatan pesan Amazon Connect, Anda dapat memungkinkan pelanggan dan agen Anda untuk dengan cepat menambahkan struktur dan kejelasan ke pesan obrolan mereka.

Anda dapat memberikan jenis pemformatan berikut pada antarmuka pengguna obrolan dan aplikasi agen menggunakan penurunan harga:

- Berani
- Miring
- Daftar berpoin
- Daftar bernomor
- Hyperlink
- Emoji
- Lampiran. Untuk mengaktifkan lampiran, ikuti [Aktifkan lampiran untuk berbagi file menggunakan obrolan dan mengunggah file ke kasus](#).

Cara mengaktifkan pemformatan pesan

1. Saat Anda membuat [antarmuka pengguna obrolan](#) baru, pemformatan teks kaya diaktifkan di luar kotak. Tidak diperlukan konfigurasi tambahan.
2. Untuk menambahkan kemampuan pemformatan teks ke [antarmuka pengguna obrolan](#) yang ada, perbarui [kode widget komunikasi dengan kode](#) berikut yang disorot dalam huruf tebal:

```
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement('script');
  s.src='https://d3xxxx.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-
client.js';
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', 'widget-id');
amazon_connect('styles', { openChat: { color: 'white', backgroundColor:
'#123456'}, closeChat: { color: 'white', backgroundColor: '#123456' } });
amazon_connect('snippetId', 'snippet-id');
```

```
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/markdown' ] );
```

Kode yang disorot dengan warna merah diatur ke nilai yang benar saat Anda mendapatkan cuplikan dari konsol Amazon Connect. Satu-satunya konten yang Anda pilih untuk ditambahkan atau dihapus adalah baris terakhir yang dicetak sebagai `supportedMessagingContentTypes`.

3. Untuk menambahkan kemampuan pemformatan teks ke antarmuka pengguna obrolan kustom Anda sendiri (misalnya, [Antarmuka Obrolan](#) atau solusi UI Anda sendiri di atas [ChatJS](#)), ikuti langkah-langkah berikut:
 - a. Panggil [StartChatContact](#) API. Saat memanggil `StartChatContact`, tambahkan `SupportedMessagingContentTypes` parameter seperti yang ditunjukkan dalam huruf tebal dalam contoh berikut:

```
// Amazon Connect StartChatContact API
{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
  },
  "ClientToken": "string",
  "ContactFlowId": "your flow ID",
  "InitialMessage": {
    "Content": "string",
    "ContentType": "string"
  },
  "InstanceId": "your instance ID",
  "ParticipantDetails": {
    "DisplayName": "string"
  }

  // optional
  "SupportedMessagingContentTypes": [ "text/plain", "text/markdown" ]
}
```

- b. Impor `chatjs` sebagai objek, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut:

```
import "amazon-connect-chatjs";

this.session = connect.ChatSession.create({
  ...
```

```
});  
  
this.session.sendMessage({  
  message: "message-in-markdown-format",  
  contentType: "text/markdown"  
});
```

Jika Anda tidak menggunakan ChatJs, lihat topik berikut untuk informasi tentang mengirim teks penurunan harga melalui Amazon Connect API: [StartChatContact](#) dan [SendMessage](#).

- c. Kirim pesan dengan penurunan harga. Lihat cuplikan kode sebelumnya untuk mengimpor `chat.js` sebagai objek untuk contoh cara mengirim pesan. Anda dapat menggunakan penurunan harga sederhana untuk memformat teks dalam obrolan. Jika Anda sudah [menggunakan chatjs hari ini untuk mengirim pesan teks biasa](#), Anda dapat memodifikasi logika yang ada untuk memanggil [SendMessage](#) `text/markdown` sebagai `contentType` alih-alih `text/plain` ketika Anda ingin mengirim pesan penurunan harga. Pastikan untuk memperbarui `sendMessage` parameter agar memiliki format penurunan harga pesan Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Penurunan Harga Sintaks Dasar](#).
- d. Terapkan logika Anda sendiri dalam paket UI untuk merender pesan penurunan harga di area input dan transkrip obrolan. Jika Anda menggunakan React, Anda dapat menggunakan [react-markdown](#) sebagai referensi.

Note

- Kemampuan pemformatan teks muncul ke agen Anda hanya jika fitur tersebut telah diaktifkan untuk pelanggan Anda di antarmuka pengguna obrolan. Jika pemformatan teks tidak didukung atau diaktifkan pada antarmuka pengguna obrolan pelanggan, agen tidak akan memiliki kemampuan untuk menulis dan mengirim pesan dengan format teks.
- Semua kemampuan pemformatan teks kecuali lampiran tersedia untuk respons [cepat](#).

Aktifkan pesan Terkirim dan Baca tanda terima di antarmuka pengguna obrolan Anda

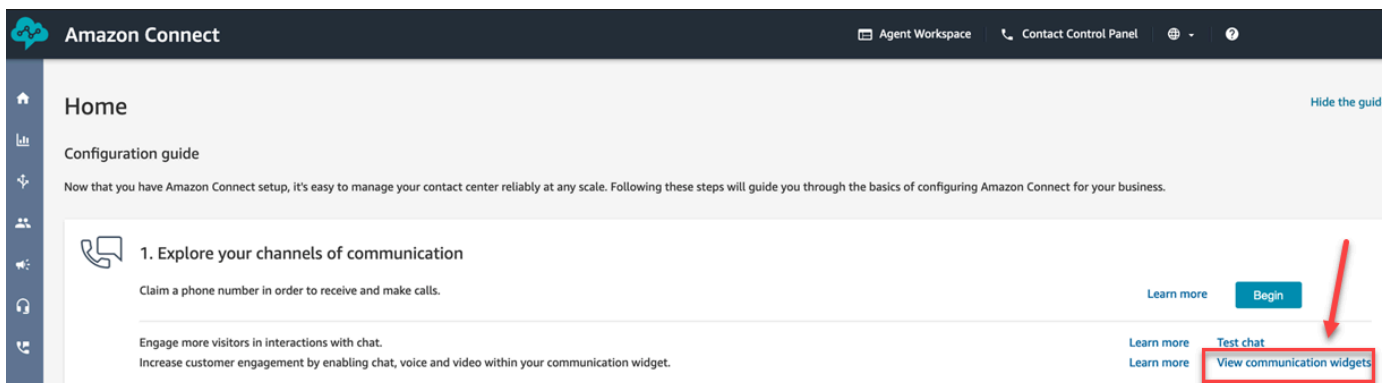
Anda dapat mengaktifkan pesan Terkirim dan Dibaca di [antarmuka pengguna obrolan](#) Anda sehingga pelanggan Anda mengetahui status pesan yang mereka kirim. Ini memberikan transparansi kepada pelanggan, dan meningkatkan pengalaman obrolan secara keseluruhan.

Tip

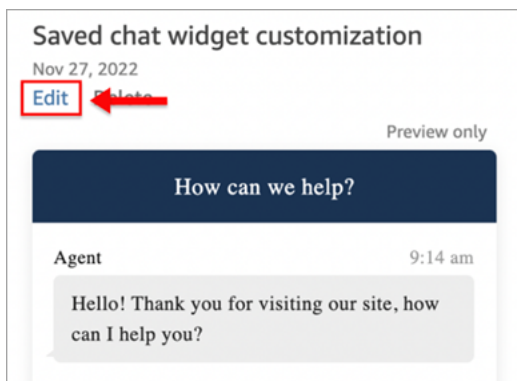
Secara default, tanda terima pesan sudah diaktifkan dalam pengalaman [obrolan Uji](#), Panel Kontrol Kontak (CCP), dan [contoh sumber terbuka yang dapat diunduh](#) dari widget obrolan.

Untuk mengaktifkan tanda terima pesan di antarmuka pengguna obrolan

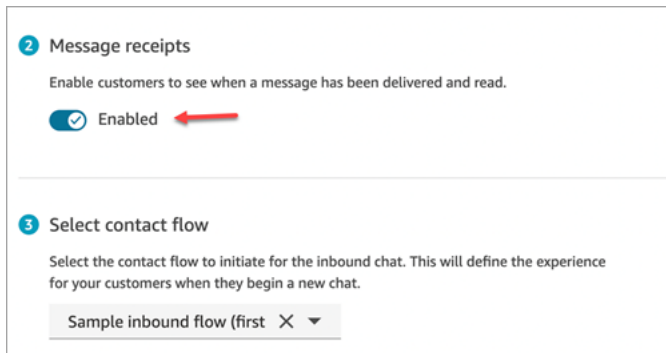
1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Pilih Sesuaikan widget komunikasi.



2. Pilih Edit.



3. Secara default Tanda terima pesan tidak diaktifkan. Setel ke Diaktifkan.



Tanda terima pesan sekarang diaktifkan. Pelanggan yang menggunakan widget komunikasi akan segera melihat tanda terima Terkirim dan Dibaca.

Mengatur waktu tunggu obrolan untuk peserta obrolan

Ketika percakapan obrolan antara agen dan pelanggan tidak aktif (tidak ada pesan yang dikirim) selama jangka waktu tertentu, Anda mungkin ingin mempertimbangkan peserta obrolan untuk menganggur, dan Anda bahkan mungkin ingin memutuskan secara otomatis agen dari obrolan.

Untuk melakukan ini, Anda dapat mengonfigurasi waktu tunggu idle dan batas waktu tutup otomatis menggunakan [UpdateParticipantRoleConfig](#) tindakan.

Tip

Anda mengkonfigurasi waktu tunggu obrolan saat pelanggan berinteraksi dengan Lex, di [Blok aliran: Dapatkan masukan pelanggan](#) blok. Lihat [Time-out yang dapat dikonfigurasi untuk masukan obrolan selama interaksi Lex](#) bagiannya.

Anda dapat mengatur empat jenis timer.

- Anda menentukan jumlah waktu yang harus berlalu sebelum tindakan diambil.
- Kombinasi timer dapat digunakan.

Timer	Aksi di akhir timer
Pelanggan waktu habis	Tandai pelanggan sebagai idle.

Timer	Aksi di akhir timer
Batas waktu putuskan otomatis pelanggan	Secara otomatis lepaskan agen dari obrolan karena kemalasan pelanggan.
Agen waktu habis	Tandai agen sebagai idle.
Batas waktu putuskan otomatis agen	Secara otomatis lepaskan agen dari obrolan karena kemalasan agen.

Tentukan semua timer dalam hitungan menit.

- Minimal: 2 menit
- Maksimal: 480 menit (8 jam)

Timer berlaku untuk peran peserta, dan berlaku untuk kehidupan obrolan.

- Anda mengkonfigurasi timer untuk peran peserta seperti agen dan pelanggan, bukan peserta individu.
- Setelah Anda mengatur timer, mereka berlaku untuk kehidupan obrolan. Jika obrolan ditransfer, timer berlaku untuk interaksi agen/pelanggan baru.

Cara kerja pengatur waktu obrolan

Timer berperilaku sebagai berikut:

- Pengatur waktu hanya berjalan ketika agen dan pelanggan terhubung ke obrolan.
- Pengatur waktu pertama kali dimulai ketika agen bergabung dengan obrolan, dan dihentikan jika agen meninggalkan obrolan.
- Pengatur waktu idle berjalan sebelum pengatur waktu pemutusan otomatis, jika keduanya dikonfigurasi untuk peran. Misalnya, jika kedua timer dikonfigurasi, maka timer pemutusan otomatis dimulai hanya setelah peserta dianggap tidak aktif.
- Jika hanya satu jenis timer yang dikonfigurasi untuk peran, maka timer itu segera dimulai.
- Jika suatu saat peserta mengirim pesan, pengatur waktu untuk peserta tersebut akan diatur ulang. Jika mereka dianggap menganggur, mereka tidak akan lagi.

- Konfigurasi yang ditetapkan saat agen bergabung berlaku selama agen tetap berada di obrolan. Jika Anda memperbarui konfigurasi timer saat agen dan pelanggan sudah terhubung satu sama lain, konfigurasi baru disimpan tetapi tidak diterapkan sampai dan kecuali agen baru terhubung ke obrolan.
- Ketika peristiwa pemutusan otomatis terjadi, semua peserta selain pelanggan (seperti agen dan pengawas pemantauan) terputus. Jika [Atur aliran pemutusan](#) blok telah dikonfigurasi, obrolan akan dialihkan ke sana.

Pesan yang ditampilkan kepada peserta

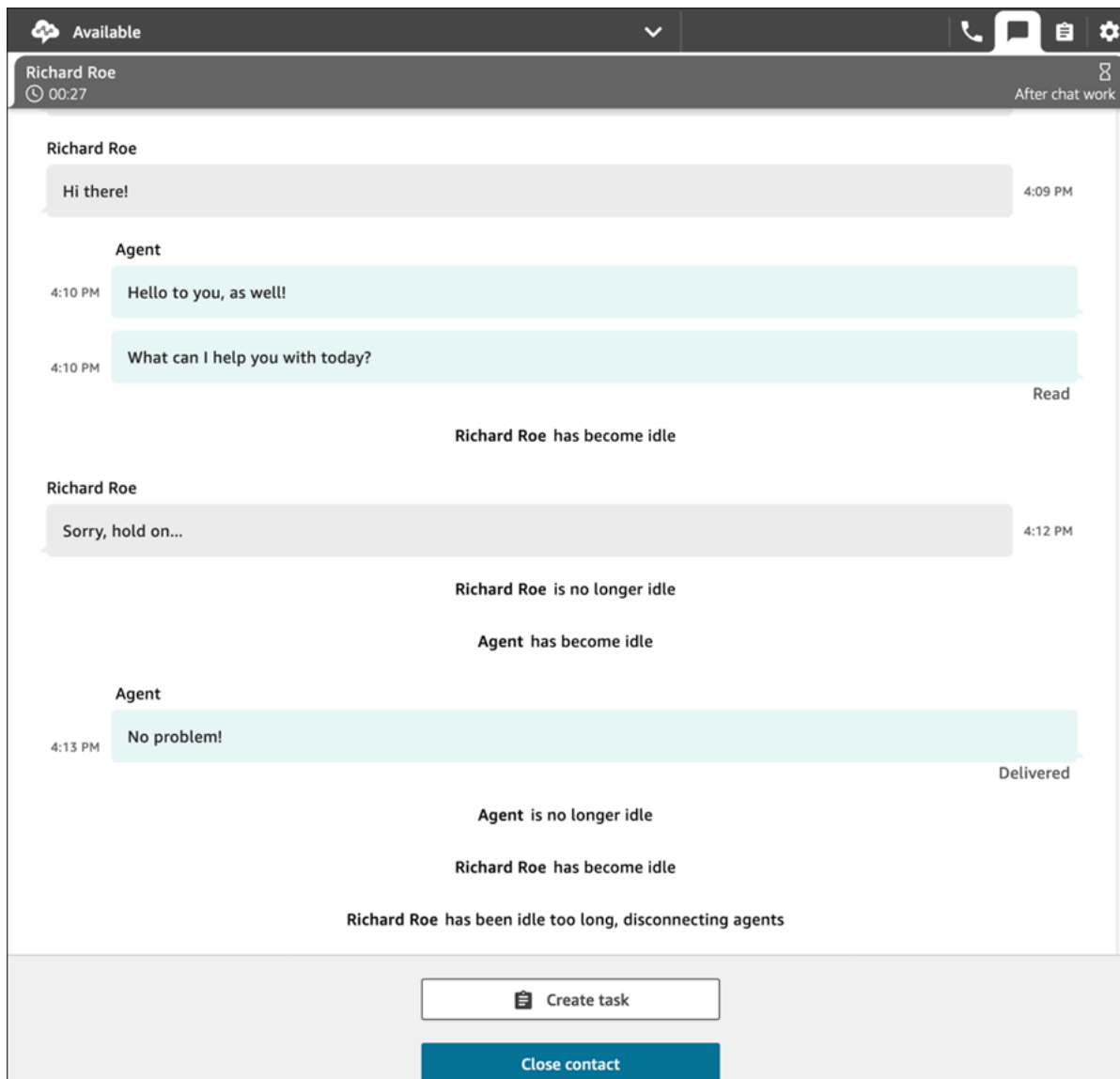
Pesan ditampilkan kepada semua peserta ketika salah satu dari peristiwa berikut terjadi:

- Seorang peserta menjadi menganggur.
- Peserta yang menganggur mengirim pesan, dan tidak lagi menganggur.
- Pemutusan otomatis terjadi. Karena agen terputus, mereka tidak akan dapat melihat pesannya.

Peristiwa ini tidak berlanjut ke transkrip, atau ditagih.

Pesan default (dalam semua bahasa yang didukung) ditampilkan ke agen di Panel Kontrol Kontak (PKC) untuk setiap peristiwa ini.

Gambar berikut menunjukkan contoh pesan kemalasan default yang akan dilihat agen di PKC. Misalnya, Agen telah menganggur.



Penggunaan yang disarankan

Untuk menggunakan fitur waktu habis sementara, kami menyarankan Anda untuk melakukan hal berikut:

1. Sematkan panggilan ke [UpdateParticipantRoleConfig](#) tindakan di Lambda dalam alur kontak.
2. Bergantung pada kasus penggunaan Anda, tempatkan Lambda segera setelah memulai obrolan (di awal alur) atau tepat sebelum merutekan kontak ke antrian.

Sesuaikan antarmuka pengguna obrolan pelanggan untuk acara pemutusan

Untuk menyesuaikan antarmuka pengguna obrolan pelanggan Anda untuk peristiwa pemutusan, lihat metode berikut di [ChatJS](#):

- `onParticipantIdle(callback)`
- `onParticipantReturned(callback)`
- `onAutoDisconnection(callback)`

Gunakan metode ini untuk mendaftarkan penanganan callback yang dipicu saat peristiwa baru tiba.

Aktifkan obrolan persisten

Pelanggan sering memulai obrolan, lalu meninggalkan percakapan dan kembali lagi nanti untuk melanjutkan obrolan. Ini dapat terjadi berkali-kali selama beberapa hari, bulan, atau bahkan bertahun-tahun. Untuk mendukung obrolan yang berjalan lama seperti ini, Anda mengaktifkan obrolan persisten.

Dengan obrolan persisten, pelanggan dapat melanjutkan percakapan sebelumnya dengan konteks, metadata, dan transkrip yang diteruskan. Pelanggan tidak perlu mengulangi diri mereka sendiri ketika mereka kembali ke obrolan, dan agen memiliki akses ke seluruh riwayat percakapan.

Rehidrasi obrolan

Obrolan persisten dicapai melalui proses yang disebut rehidrasi obrolan, proses ini memungkinkan transkrip obrolan diambil dari kontak obrolan sebelumnya dan ditampilkan, memungkinkan pelanggan dan agen untuk dengan mudah melanjutkan percakapan dari tempat mereka tinggalkan.

Important

Hanya sesi obrolan yang telah berakhir yang diizinkan untuk rehidrasi ke sesi obrolan baru.

Amazon Connect mendukung dua jenis rehidrasi:

- `ENTIRE_PAST_SESSION`: Memulai sesi obrolan baru dan merehidrasi semua segmen obrolan dari sesi obrolan sebelumnya.
- `FROM_SEGMENT`: Memulai sesi baru dan rehidrasi dari segmen obrolan sebelumnya yang ditentukan.

Misalnya kasus penggunaan yang menunjukkan mode rehidrasi yang berbeda ini, lihat [Contoh kasus penggunaan](#).

RelatedContactId

Kontak baru dapat memiliki hubungan dengan kontak yang ada melalui `RelatedContactId`. Kontak baru ini berisi salinan [properti kontak](#) dari kontak terkait.

Untuk informasi selengkapnya tentang bagaimana model `RelatedContactId` dimodelkan dalam catatan kontak, lihat [Model data catatan kontak](#).

Untuk obrolan persisten, ini `RelatedContactId` menggambarkan rehidrasi obrolan sumber yang `contactId` digunakan.

Cara mengaktifkan obrolan persisten

Untuk mengaktifkan obrolan persisten, Anda dapat menentukan ID kontak sebelumnya saat membuat obrolan baru atau menambahkan blok [Buat asosiasi kontak persisten](#) ke alur kontak.

Note

Anda dapat memilih salah satu metode, yang disebutkan di bawah ini, untuk mempertahankan obrolan tetapi tidak keduanya. Artinya, Anda hanya dapat mengaktifkan persistensi `SourceContact ID` pada obrolan baru sekali.

Untuk memberikan pengalaman obrolan persisten, Anda perlu memberikan ID kontak sebelumnya saat memulai obrolan baru atau saat menggunakan blok alur [Buat asosiasi kontak persisten](#). Ini tidak secara otomatis dilakukan untuk Anda. Disarankan agar Anda membuat repositori untuk menyimpan data CTR, yang akan memungkinkan pengambilan data ini untuk setiap pelanggan Anda. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan [streaming pesan obrolan](#) untuk membuat entri ketika obrolan telah berakhir atau sebagai alternatif dengan memeriksa [peristiwa Kontak](#) dan menggunakan [AWS Lambda fungsi](#) untuk membuat entri ke dalam repositori Anda. Setelah repositori disiapkan, Anda dapat mengambil ID kontak sebelumnya untuk pelanggan dan memberikannya saat memulai obrolan baru atau di dalam blok alur [Buat asosiasi kontak persisten](#).

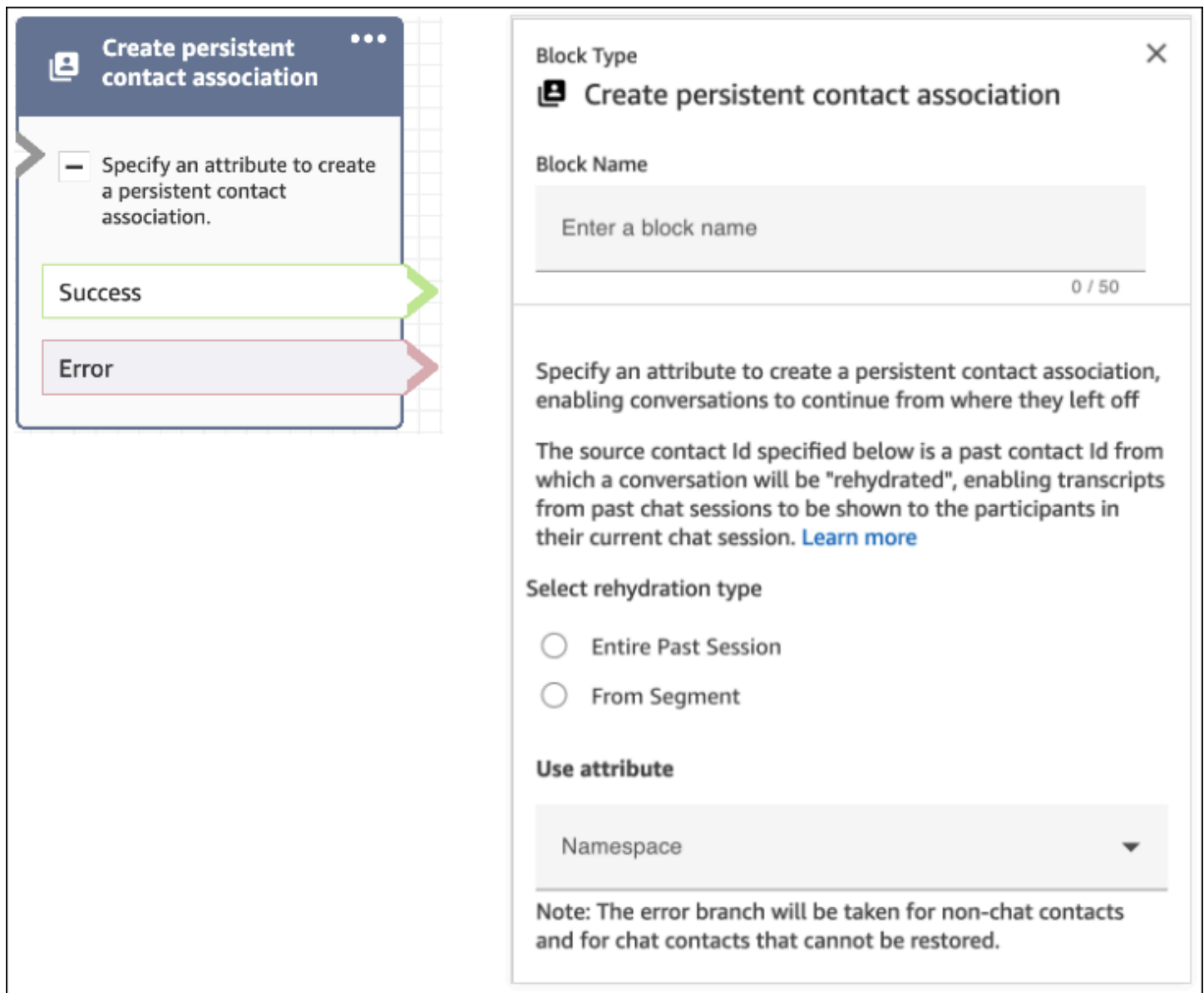
Selain itu, pastikan transkrip obrolan sebelumnya dapat diambil dari bucket Amazon S3 instans Anda. Menggunakan beberapa bucket transkrip obrolan atau mengubah nama file transkrip obrolan yang dihasilkan oleh Amazon Connect akan mencegah pengambilan transkrip, dan tidak akan membiarkan obrolan bertahan.

Aktifkan obrolan Persisten saat membuat kontak obrolan baru

Untuk mengatur pengalaman obrolan persisten saat membuat kontak obrolan baru, berikan ContactId sebelumnya dalam SourceContactId parameter API, ini akan memungkinkan transkrip obrolan dari kontak sebelumnya untuk “direhidrasi” dan ditampilkan kepada pelanggan dan agen dalam UI obrolan, lihat Contoh kasus penggunaan. [StartChatContact](#)

Aktifkan obrolan Persisten dalam alur kontak

Untuk mengatur pengalaman obrolan persisten dalam alur kontak, setelah kontak obrolan dibuat, tambahkan blok [Buat asosiasi kontak persisten](#) ke alur kontak Anda dan tentukan ID kontak sumber secara terprogram menggunakan atribut yang ditentukan pengguna. Anda juga dapat menggunakan CreatePersistentContactAssociation API baru dan memberikan ID kontak sumber untuk membuat obrolan saat ini tetap ada. Untuk informasi selengkapnya, lihat [CreatePersistentContactAssociation](#) di Referensi API Amazon Connect.



Create persistent contact association

Specify an attribute to create a persistent contact association.

Success

Error

Block Type Create persistent contact association

Block Name

Enter a block name 0 / 50

Specify an attribute to create a persistent contact association, enabling conversations to continue from where they left off

The source contact Id specified below is a past contact Id from which a conversation will be "rehydrated", enabling transcripts from past chat sessions to be shown to the participants in their current chat session. [Learn more](#)

Select rehydration type

Entire Past Session

From Segment

Use attribute

Namespace

Note: The error branch will be taken for non-chat contacts and for chat contacts that cannot be restored.

Contoh kasus penggunaan

Misalnya, pelanggan memulai sesi obrolan:

1. Agen a1 menerima obrolan, dan percakapan dimulai antara pelanggan dan agen a1. Ini adalah kontak pertama yang dibuat dalam sesi obrolan saat ini. Misalnya, `contactId C1` mungkin `11111111-aaaa-bbbb-1111-111111111111111111`.
2. Agen a1 kemudian mentransfer obrolan ke Agen a2. Ini menciptakan kontak lain. Misalnya, `contactId C2` mungkin `2222222-aaaa-bbbb-2222-22222222222222222222`.
3. Agen a2 mengakhiri obrolan.

4. Pelanggan diteruskan ke alur pemutusan untuk survei pasca-obrolan yang membuat kontak lain. Misalnya, `contactId` C3 mungkin `33333333-aaaa-bbbb-3333-3333333333333333`.
5. Survei pasca-obrolan ditampilkan, dan sesi obrolan berakhir.
6. Kemudian, pelanggan kembali dan ingin melanjutkan sesi obrolan mereka sebelumnya.

Pada titik ini, ada kemungkinan dua kasus penggunaan yang berbeda untuk pelanggan. Berikut ini adalah kasus penggunaan obrolan persisten yang dapat dimiliki pelanggan, dan bagaimana Anda mengonfigurasi Amazon Connect untuk menyediakannya.

Kasus penggunaan 1

Pelanggan ingin melanjutkan sesi obrolan mereka sebelumnya tetapi mereka ingin menyembunyikan survei pasca-obrolan. Anda menggunakan konfigurasi berikut untuk memberikan pengalaman ini.

Permintaan:

```
PUT /contact/chat HTTP/1.1
Content-type: application/json
{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
  },
  "ContactFlowId": "string",
  "InitialMessage": {
    "Content": "string",
    "ContentType": "string"
  },
  "InstanceId": "string",
  ... // other chat fields

  // NEW Attribute for persistent chat
  "PersistentChat" : {
    "SourceContactId": "2222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222"
    "RehydrationType": "FROM_SEGMENT"
  }
}
```

Konfigurasi

- `SourceContactId` = `2222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222` (Contactid untuk C2)

- `RehydrationType = "FROM_SEGMENT"`

Perilaku yang diharapkan

- Konfigurasi ini memulai sesi obrolan persisten dari kontak berakhir sebelumnya yang ditentukan C2 (misalnya, 2222222-aaaa-bbbb-22222222222222222222).

Transkrip sesi obrolan sebelumnya C2 (2222222-aaaa-bbbb-2222-22222222222222222222) dan C1 (11111111-aaaa-bbbb-1111-111111111111111111) dapat diakses di sesi obrolan persisten saat ini. Perhatikan bahwa segmen obrolan C3 (33333333-aaaa-bbbb-3333-3333333333333333) dihapus dari sesi obrolan persisten.

- Dalam hal ini, [StartChatContact](#) respons mengembalikan C2 (2222222-aaaa-bbbb-2222-22222222222222222222) sebagai `ContinuedFromContactId`.
- `RelatedContactId` untuk sesi obrolan persisten ini adalah 2222222-aaaa-bbbb-2222-22222222222222222222 (C2).

Kasus penggunaan 2

Pelanggan ingin melanjutkan sesi obrolan sebelumnya dan melihat transkrip dari seluruh keterlibatan sebelumnya (dan mereka tidak ingin menyembunyikan survei pasca-obrolan). Anda menggunakan konfigurasi berikut untuk memberikan pengalaman ini.

Note

Untuk jenis `ENTIRE_PAST_SESSION` rehidrasi, tentukan kontak pertama (`awalcontactId`) dari sesi obrolan sebelumnya sebagai `SourceContactId` atribut.

Permintaan:

```
PUT /contact/chat HTTP/1.1
Content-type: application/json
{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
  },
  "ContactFlowId": "string",
  "InitialMessage": {
    "Content": "string",
```

```

    "ContentType": "string"
  },
  "InstanceId": "string",
  ... // other chat fields

  // NEW Attribute for persistent chat
  "PersistentChat":{
    "SourceContactId":"11111111-aaaa-bbbb-1111-111111111111" // (first contactId
C1)
    "RehydrationType":"ENTIRE_PAST_SESSION"
  }
}

```

Konfigurasi

- SourceContactId = 11111111-aaaa-bbbb-1111-111111111111 (C1)
- RehydrationType = "ENTIRE_PAST_SESSION"

Perilaku yang diharapkan

- Ini memulai sesi obrolan persisten dari kontak obrolan yang terakhir berakhir (C3). Transkrip sesi obrolan sebelumnya C3, C2 dan C1 dapat diakses di sesi obrolan persisten saat ini.
- Dalam hal ini, [StartChatContact](#) respons mengembalikan 33333333-aaaa-bbbb-3333-3333333333333333 (C3) sebagai `ContinuedFromContactId`
- RelatedContactId untuk sesi obrolan persisten ini adalah 33333333-aaaa-bbbb-3333-3333333333333333 (C3)

Note

Tautan obrolan bersifat kumulatif. Setelah sesi obrolan ditautkan, mereka terbawa. Misalnya, jika kontak (`contactIdC2`) yang termasuk dalam sesi obrolan sebelumnya ditautkan ke kontak (`contactIdC1`) dari sesi obrolan sebelumnya yang berbeda, maka sesi obrolan persisten baru yang dibuat dengan menautkan C2 menghasilkan tautan implisit C1 juga. Sesi obrolan persisten baru akan memiliki tautan berikut: C3 → C2 → C1 Contactid sebelumnya, tempat sesi obrolan persisten dilanjutkan, diekspos di bidang dalam `ContinuedFromContactId` [StartChatContact](#) respons API. Itu juga di `RelatedContactId` bidang dalam [catatan kontak](#) untuk kontak

Cara mengakses transkrip kontak obrolan sebelumnya untuk obrolan persisten

Mengakses transkrip obrolan sebelumnya untuk obrolan persisten menggunakan model NextToken pagination yang ada. Panggilan awal ke [GetTranscripts](#) sesi obrolan persisten yang NextToken baru dimulai berisi respons, jika ada pesan obrolan sebelumnya. NextToken harus digunakan untuk mengakses transkrip obrolan sebelumnya bersama dengan menyetel ScanDirection ke BACKWARD pada [GetTranscript](#) panggilan berikutnya untuk mengambil pesan obrolan sebelumnya.

Jika ada beberapa pesan obrolan sebelumnya, [GetTranscript](#) mengembalikan yang baru NextToken dan proses yang sama dapat diulang untuk mengambil lebih banyak transkrip obrolan sebelumnya.

Tidak didukung: menggunakan **StartPosition** dan **contactId** memfilter untuk obrolan persisten

Amazon Connect tidak mendukung penggunaan StartPosition dan contactId filter pada [GetTranscript](#) panggilan untuk atribut item transkrip yang berasal dari obrolan sebelumnya.

Aktifkan Pesan Apple untuk Bisnis

Note

Tidak tersedianya integrasi Obrolan Amazon Connect sementara dengan Apple Messages for Business

Integrasi Obrolan Amazon Connect dengan Apple Messages for Business saat ini tidak tersedia untuk pelanggan baru. Jeda sementara ini adalah bagian dari upaya berkelanjutan kami untuk meningkatkan kemampuan integrasi.

Pelanggan Anda dapat terlibat langsung dengan pusat kontak Anda dari dalam aplikasi Pesan mereka di iPhone, iPad, dan Mac mereka.

Saat Anda mengaktifkan Apple Messages for Business, pelanggan Anda dapat menemukan jawaban atas pertanyaan mereka dan meminta bantuan dari agen untuk menyelesaikan masalah — semuanya saat menggunakan aplikasi Pesan akrab yang mereka gunakan setiap hari untuk mengobrol dengan teman dan keluarga. Setiap kali pelanggan menggunakan Search, Safari, Spotlight, Siri, atau Maps untuk menghubungi nomor telepon terdaftar Anda, mereka akan diberikan opsi untuk mengobrol dengan pusat kontak Anda.

Integrasi Apple Messages for Business dengan Amazon Connect memungkinkan Anda menggunakan konfigurasi, analitik, perutean, dan UI agen yang sama yang sudah Anda gunakan untuk [Obrolan Amazon Connect](#).

Langkah 1: Daftar dengan Apple

Integrasikan Pesan Apple untuk Bisnis dengan Amazon Connect dengan terlebih dahulu mendaftar dengan Apple sebagai merek. Jika melakukannya, Anda akan mendapatkan ID Akun Apple Messages for Business yang unik, dan kemudian Anda dapat menautkan akun Apple Messages for Business ke Amazon Connect.

1. Buka halaman [Pesan Apple untuk Bisnis](#). Di kotak yang bertuliskan Sebagai bisnis, saya ingin terhubung dengan pelanggan saya di aplikasi Pesan, pilih Memulai.
2. Buat ID Apple untuk bisnis Anda, jika Anda belum memilikinya.

ID Apple biasanya untuk penggunaan pribadi layanan Apple, seperti menyimpan konten pribadi di iCloud dan mengunduh aplikasi dari App Store. Jika Anda memiliki ID Apple pribadi, kami sarankan Anda membuat ID terpisah menggunakan alamat email organisasi Anda untuk mengelola Pesan untuk Bisnis. ID Apple administratif terpisah memungkinkan Anda membedakan Komunikasi Pesan untuk Bisnis dari komunikasi Apple pribadi.

3. Daftarkan profil untuk akun Messages for Business baru dengan menerima Persyaratan Layanan Apple. Sebaiknya buat [Pesan Komersil untuk Akun Bisnis](#). Anda kemudian memberikan detail bisnis, seperti logo dan jam dukungan.
4. Pilih Amazon Connect sebagai Penyedia Layanan Pesan Anda. Anda dapat melakukan ini dengan memilih Amazon Connect dari drop-down atau dengan memasukkan URL berikut:
 - <https://messagingintegrations.connect.amazonaws.com/applebusinesschat>


Setelah mengirimkan aplikasi ke Apple, Anda akan melihat status aplikasi Anda di bagian atas halaman Pesan untuk Akun Bisnis Anda.

Untuk informasi selengkapnya tentang mendaftar dengan Apple, lihat artikel berikut di situs web Apple: [Memulai Pesan untuk Bisnis](#) dan [Pesan untuk Kebijakan Bisnis dan Praktik Terbaik](#).

Langkah 2: Kumpulkan informasi yang diperlukan


Kumpulkan informasi berikut sehingga Anda memilikinya ketika Anda membuka tiket dukungan di Langkah 3:

1. ID Akun Pesan Apple untuk Bisnis: Setelah disetujui oleh Apple Messages for Business, Anda akan diberikan ID Akun Pesan Apple untuk Bisnis. Untuk informasi tentang menemukan ID Akun Apple Messages for Business, lihat [Menemukan ID Akun Pesan Apple untuk Bisnis](#).

 Note

ID Akun Pesan Apple untuk Bisnis Anda adalah rangkaian angka dan huruf acak. Ini tidak sama dengan ID Apple Anda.

2. Apple Token: Ini adalah ID unik yang mengautentikasi akun Anda. Untuk bantuan menemukan token Apple Anda, lihat [Temukan token Apple Anda](#).
3. Amazon Connect instance ARN: Ini adalah pengenal untuk instance yang ingin Anda tautkan ke akun bisnis Apple Anda. Untuk informasi tentang menemukan ID instans Anda, lihat [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#).

 Note

Pastikan Anda mengaktifkan peran terkait layanan untuk integrasi. Jika instans Anda dibuat sebelum Oktober 2018, tambahkan `connect:*` kebijakan tentang peran yang terkait dengan instans Amazon Connect Anda. Untuk informasi lebih lanjut tentang peran terkait layanan, lihat [Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#).

4. ID aliran Amazon Connect: Ini adalah pengenal untuk alur yang ingin Anda gunakan untuk obrolan masuk. Untuk informasi tentang menemukan ID aliran Anda, lihat [Temukan ID aliran](#).

Langkah 3: Tautkan Pesan Apple Anda untuk ID Bisnis ke Amazon Connect

Pada langkah ini, Anda membuat tiket dukungan Amazon Connect untuk menautkan Apple Messages for Business ID ke Amazon Connect.

1. Buat [AWS Support tiket khusus](#) untuk menautkan Pesan Apple untuk Bisnis ke Amazon Connect.

Jika diminta, login menggunakan AWS akun Anda.

i Tip

Mencari dukungan teknis? [Buka AWS Support tiket di sini.](#)

2. Pilih Akun dan penagihan.
3. Gunakan kotak dropdown untuk memilih Akun. Untuk Kategori pilih Aktivasi, lalu pilih Langkah selanjutnya: Informasi tambahan.
4. Untuk Subjek, masukkan Pesan Apple untuk permintaan Integrasi Bisnis.
5. Di kotak Deskripsi, salin dan tempel templat berikut:

Subject: Apple Messages for Business Integration request

Body:

Apple Messages for Business Account ID (required): *enter your account ID*

Apple Token (required): *enter your Apple token*

Amazon Connect Instance ARN (required): *enter your instance ARN*

Amazon Connect Flow ID (required): *enter your flow ID*

Gambar berikut menunjukkan contoh tiket yang sudah selesai:


Subject

Apple Messages for Business Integration request

Maximum 250 characters (203 remaining)

Description

Don't share any sensitive information in case correspondences, such as credentials, credit cards, signed URLs, or personally identifiable information.

[Learn more](#) 

Subject: Apple Messages for Business Integration request

Body:

Apple Messages for Business Account ID (required): f2222ff22-222f-2fff-b222-f222fff22222

Apple Token (required):
eeJeeJeeOiJIUz11NiJ9.eeJeeWQiOiwZDE2YzA2NC04NWJjLTQyYmMtOWQyMC1iNGNIYjRjN2FINjUiLCJpXYQiOhE2MjU3NzczMTUvwwwvvl6ImJlOTZhMGUyLTNlYzktNDVjYi05N2Y2LTE0MTA0YvvvODE4NSJ9.vVQv9vf2K5WQJvvK62vvJLZYM0HvTCvWYI8TbOclR2v


Amazon Connect Instance ARN (required): ®ion-arn;connect:us-west-2:222222222222:instance/00a000b0-a00b-000a-

Maximum 5000 characters (4393 remaining)



- Pilih Langkah selanjutnya.
- Pilih Hubungi kami, pilih bahasa kontak Preferred Anda, lalu pilih Web sebagai metode kontak, jika tidak dipilih secara default.


▼ Contact options

Preferred contact language

English 

Contact methods [Info](#)

Web 
Via email and Support Center 



- Pilih Kirim.

9. AWS Support akan bekerja langsung dengan tim Amazon Connect atas permintaan Anda dan menindaklanjuti dengan pertanyaan tambahan apa pun.

Langkah berikutnya

Setelah Apple Messages for Business diaktifkan untuk instans Amazon Connect, Anda dapat [menambahkan fitur Apple Messages for Business](#) ke pesan Anda. Sebagai contoh:

- Tolak panggilan dengan Saran Pesan Apple.
- Sematkan tombol Pesan Apple untuk Bisnis di situs web Anda.
- Tambahkan pemilih daftar, pemilih waktu, dan balasan cepat ke pesan Anda.
- Gunakan tautan kaya untuk URL.
- Rutekan Pesan Apple untuk pesan Bisnis menggunakan atribut kontak.

Mengirim pesan pengujian untuk Apple Messages for Business

Setelah melakukan onboarding ke akun Apple Messages for Business, gunakan langkah-langkah berikut untuk mengirim pesan pengujian guna memastikan integrasi sudah diatur dengan benar.

Langkah 1: Tambahkan penguji internal ke akun Pesan untuk Bisnis

1. Masuk ke [Daftar Bisnis Apple](#).
2. Pilih Pesan untuk Akun Bisnis dan pilih akun untuk menambahkan penguji.
3. Gulir ke bawah halaman ke Pengujian Akun.
4. Tambahkan ID Apple dari penguji internal Anda.
5. Ketika daftar Anda selesai dan Anda siap untuk memulai pengujian, pilih Kirim ke penguji baru untuk mengirim email instruksional ke penguji Anda.

Email instruksional yang berisi tautan ke percakapan Pesan untuk Bisnis Anda dikirim ke alamat email ID Apple dari setiap penguji. Jika penguji tidak menerima email, periksa kembali bahwa alamat email mereka disediakan di bagian Pengujian Akun. Kemungkinan besar alamat emailnya salah atau bukan ID Apple. Untuk alasan keamanan, Apple tidak dapat memverifikasi alamat email ID Apple.

Langkah 2: Uji pengiriman dan penerimaan pesan

Ketika penguji Anda mendapatkan email instruksional, mereka perlu mengaktifkan tautan di dalamnya. Setelah melakukan ini, mereka dapat mengirim pesan ke agen Anda, yang kemudian dapat membalas dari Contact Control Panel (CCP).

Perhatikan hal-hal berikut:

1. Rancang pengujian untuk memicu semua fitur Pesan Apple untuk Bisnis Anda.
2. Anda harus memperhatikan bahwa pesan yang dikirim dari perangkat iOS tiba ke bisnis pengujian Anda. Pengujian karyawan dari desktop agen dukungan Anda harus dapat menanggapi pesan pengujian ini.
3. Penguji Anda mungkin melihat warna merek Anda tidak terlihat di header Pesan. Warna merek tidak tersedia saat akun Anda dalam mode uji coba. Warna untuk merek Anda akan ditampilkan dengan benar setelah akun Anda online.
4. Jika Anda mengirim tautan pengujian ke seseorang yang emailnya tidak tercantum di bagian Pengujian Akun, mereka tidak akan dapat mengirim pesan.
5. Jika Anda memberikan URL Halaman Pengalihan dan penguji mencoba memasukkan Pesan untuk Bisnis dari perangkat yang tidak didukung, mereka akan mendarat di halaman default atau halaman yang dialihkan. Anda dapat menyetel URL Halaman Pengalihan di bagian Perangkat Tidak Didukung di bagian bawah halaman akun Pesan untuk Bisnis.

Untuk memulai pengujian

1. Pastikan penguji Anda menggunakan perangkat dengan iOS yang didukung: iOS 11.3 dan versi lebih baru, atau macOS 10.13.4.
2. Mintalah penguji Anda untuk melakukan hal berikut:
 - a. Gunakan perangkat yang didukung untuk menemukan email yang dikirimkan kepada mereka.
 - b. Buka email dari perangkat yang didukung, lalu pilih tautannya. Ini membawa mereka ke percakapan Pesan untuk Bisnis di aplikasi Pesan.

Pemecahan Masalah

Jika Anda mengalami masalah saat mengirim pesan pengujian, ikuti langkah-langkah berikut:

1. Konfirmasikan bahwa Anda telah mengizinkan daftar alamat email/ID Apple sebagai penguji di akun Pesan untuk Bisnis Anda.
2. Konfirmasikan pengaturan berikut di perangkat Apple Anda:
 - Buka Pengaturan > Pesan dan periksa apakah iMessage diaktifkan.
 - Buka Pengaturan > Pesan > Kirim & Terima dan periksa apakah AppleID sudah benar dan pesan diizinkan untuk diterima.
3. Pastikan Anda menggunakan iOS yang didukung. Perangkat Apple yang menjalankan iOS 11.3 dan versi lebih baru atau macOS 10.13.4 dan yang lebih baru mendukung Pesan untuk Bisnis.
4. Saat memilih Amazon Connect sebagai MSP di Akun Apple, apakah Anda memilih Amazon Connect dari menu tarik-turun? Atau apakah Anda memasukkan URL berikut:
 - <https://messagingintegrations.connect.amazonaws.com/applebusinesschat>

Jika Anda memasukkan URL, periksa ulang kesalahan ketik.

Menambahkan fitur Apple Messages for Business

Tolak panggilan dengan Saran Pesan Apple

Dengan [Message Suggest](#), Anda dapat mengizinkan pengguna memilih antara suara dan pesan saat mengetuk nomor telepon bisnis Anda di Safari, Maps, Siri, atau Penelusuran.

Untuk mengaktifkan Saran Pesan, kirim email ke Tim Pesan Apple untuk Bisnis di registry@apple.com dengan informasi berikut dan Apple dapat menyiapkan saluran untuk Anda:

- Berikan semua nomor telepon utama Anda, termasuk nomor telepon volume panggilan tinggi.
- Berikan jam kontak telepon untuk menetapkan harapan pelanggan untuk pesan setelah jam kerja Anda.
- Berikan parameter maksud, grup, dan isi untuk dikaitkan dengan setiap nomor telepon.
- Berikan perkiraan berapa banyak pelanggan yang dapat didukung agen Anda per hari. Ini dapat ditingkatkan atau dikurangi tergantung pada kapasitas operasional.

Untuk mempelajari selengkapnya tentang mengaktifkan Saran Pesan, lihat [FAQ Sarankan Pesan Apple](#).

Tombol Sematkan Pesan Apple untuk Bisnis

Untuk menyematkan tombol Apple Messages for Business di situs web atau aplikasi seluler Anda, lakukan hal berikut:

1. Tambahkan pustaka Messages for Business JS (JavaScript) Apple ke header halaman web Anda.
2. Tambahkan `div` wadah untuk menampung tombol.
3. Sesuaikan spanduk, dukungan fallback, dan warna tombol untuk memenuhi kebutuhan merek Anda.

Tombol Pesan untuk Bisnis harus berisi yang berikut, minimal:

- Atribut kelas untuk menentukan jenis wadah: banner, telepon, atau pesan.
- `data-apple-business-id` Atribut dengan ID bisnis yang Anda terima saat mendaftarkan perusahaan Anda dengan Messages for Business.

Memulai obrolan dari URL

Anda dapat memberi pelanggan Anda kemampuan untuk memulai percakapan dengan Anda dari situs web Anda atau pesan email.

Misalnya, pelanggan dapat memulai obrolan menggunakan URL yang Anda berikan. Ketika mereka mengklik URL, sistem akan mengarahkan mereka ke Pesan sehingga mereka dapat mengirim pesan teks kepada bisnis Anda.

Anda memutuskan bagaimana dan di mana memberikan URL. Anda dapat memasukkannya sebagai tautan dalam pesan email, di situs web Anda, atau menggunakannya sebagai tindakan untuk tombol di aplikasi Anda.

Gunakan URL `https://bcw.apple.com/urn:biz: your-business-id`, ganti `your-business-id` dengan ID bisnis yang Anda terima dari Apple setelah mendaftar dengan Pesan untuk Bisnis.

Berikut ini adalah parameter string kueri opsional yang dapat Anda sertakan dalam URL:

- `biz-intent-id`: Gunakan untuk menentukan maksud, atau tujuan, obrolan.
- `biz-group-id`: Gunakan untuk menunjukkan kelompok, departemen, atau individu yang paling memenuhi syarat untuk menangani pertanyaan atau masalah spesifik pelanggan.

- **body:** Gunakan untuk mengisi pesan terlebih dahulu sehingga pelanggan hanya menekan Kirim untuk memulai percakapan.

Berikut ini adalah contoh dari apa URL mungkin terlihat seperti untuk pelanggan dengan pertanyaan pertanyaan kartu kredit untuk departemen penagihan:

- https://bcw.apple.com/urn:biz:22222222-dddd-4444-bbbb-777777777777?biz-intent-id=account_question&=billing_department&body=pesanan%20additional%20Credit%20Cardbiz-group-id.

Tambahkan pemilih daftar, pemetik waktu, dan balasan cepat

Pemilih daftar meminta pelanggan Anda untuk memilih item, seperti produk atau alasan pertanyaan mereka. Pemilih waktu meminta pelanggan Anda untuk memilih slot waktu yang tersedia, seperti menjadwalkan janji temu. Balasan cepat meminta pelanggan Anda untuk memilih respons sebaris yang sederhana.

Untuk informasi tentang cara mengatur pemilih daftar, pemilih waktu, dan balasan cepat, lihat.

[Tambahkan pesan interaktif ke obrolan](#)

Gunakan tautan kaya untuk URL

Tautan kaya menampilkan pratinjau inline URL yang berisi gambar. Tidak seperti URL normal, pelanggan dapat langsung melihat gambar dalam obrolan tanpa memilih pesan “Ketuk untuk Memuat Pratinjau”.

Persyaratan untuk menggunakan tautan kaya di Amazon Connect

Untuk menggunakan tautan kaya dalam pesan obrolan Amazon Connect, URL dan gambar Anda harus memenuhi persyaratan berikut:

- Situs web Anda harus menggunakan tag Facebook Open Graph. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Berbagi bagi Webmaster](#).
- Gambar yang menyertai URL harus .jpeg, .jpg, atau .png.
- Website harus HTML.

Note

Saat pertama kali menggunakan fitur tautan kaya, kami sarankan Anda mengirim URL dalam pesan yang terpisah dari teks obrolan Anda, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut. Pesan pertama memperkenalkan URL. Pesan berikutnya termasuk URL.



Menggunakan atribut kontak Apple Messages for Business dalam alur kontak

Atribut kontak memungkinkan Anda untuk menyimpan informasi sementara tentang kontak sehingga Anda dapat menggunakannya dalam alur.

Misalnya, jika Anda memiliki lini bisnis yang berbeda menggunakan Apple Messages for Business, Anda dapat melakukan cabang ke alur yang berbeda berdasarkan atribut `AppleBusinessChatGroupkontak`. Atau, jika Anda ingin merutekan pesan Apple Messages for Business secara berbeda dari pesan obrolan lainnya, Anda dapat melakukan cabang berdasarkan pesan `MessagingPlatform`.

Untuk informasi selengkapnya tentang atribut kontak, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Gunakan atribut kontak berikut untuk merutekan Pesan Apple untuk pelanggan Bisnis.

Atribut	Deskripsi	Tipe	JSON
MessagingPlatform	Platform perpesanan dari mana permintaan pelanggan berasal. Nilai yang tepat: AppleBusinessChat	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. MessagingPlatform
AppleBusinessChatCustomerId	ID buram pelanggan yang disediakan oleh Apple. Ini tetap konstan untuk AppleID dan bisnis. Anda dapat menggunakan ini untuk mengidentifikasi apakah pesan tersebut berasal dari pelanggan baru atau pelanggan yang kembali.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatCustomerId
AppleBusinessChatIntent	Anda dapat menentukan maksud atau tujuan obrolan. Parameter ini disertakan dalam URL yang memulai sesi obrolan di Pesan saat pelanggan memilih tombol Obrolan Bisnis.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatIntent

Atribut	Deskripsi	Tipe	JSON
AppleBusinessChatGroup	Anda mendefinisikan kelompok yang menunjuk departemen atau individu yang paling memenuhi syarat untuk menangani pertanyaan atau masalah khusus pelanggan. Parameter ini disertakan dalam URL yang memulai sesi obrolan di Pesan saat pelanggan memilih tombol Obrolan Bisnis.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatGroup
AppleBusinessChatLocale	Mendefinisikan preferensi bahasa dan AWS Wilayah yang ingin dilihat pengguna di antarmuka pengguna mereka. Ini terdiri dari pengenal bahasa (ISO 639-1) dan pengenal Wilayah (ISO 3166). Misalnya, en_US.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatLocale

Atribut	Deskripsi	Tipe	JSON
AppleTimePickerCapability	<p>Apakah perangkat pelanggan mendukung pemilih waktu.</p> <p>Jika benar, perangkat pelanggan mendukung.</p> <p>Jika salah, perangkat mereka tidak mendukung.</p>	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleTimePickerCapability
AppleListPickerCapability	<p>Apakah perangkat pelanggan mendukung pemilih daftar.</p> <p>Jika benar, perangkat pelanggan mendukung.</p> <p>Jika salah, perangkat mereka tidak mendukung.</p>	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleListPickerCapability

Atribut	Deskripsi	Tipe	JSON
AppleQuickReplyCapability	<p>Apakah perangkat pelanggan mendukung balasan cepat.</p> <p>Jika benar, perangkat pelanggan mendukung.</p> <p>Jika salah, perangkat mereka tidak mendukung.</p>	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleQuickReplyCapability

Memperbarui Pesan Apple untuk integrasi Bisnis

Anda perlu memperbarui integrasi Pesan Apple untuk Bisnis jika ingin mengubah ID aliran atau informasi lainnya.

1. Buka [AWS Supporttiket](#).

Jika diminta, login menggunakan AWS akun Anda.

2. Di kotak Deskripsi kasus penggunaan, salin dan tempel templat berikut untuk menunjukkan bahwa ini adalah permintaan pembaruan:

Subject: Update Apple Messages for Business Integration request

Body:

Apple Messages for Business Account ID (required): *enter your current account ID* change to *new account ID*

Apple Token (required): *enter your token*

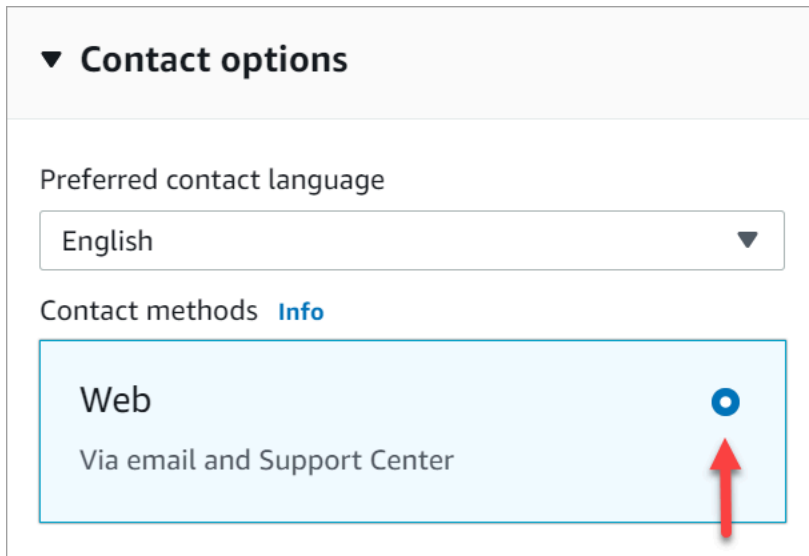
Amazon Connect Instance ARN (required): *enter your current instance ARN* change to *new instance ARN*

Amazon Connect Flow ID (required): *enter your current flow ID* change to *new flow ID*

Note

Jika memperbarui ARN Instans Amazon Connect, Anda juga harus memperbarui ID alur kontak.

3. Perluas opsi Kontak, lalu pilih bahasa kontak Preferred Anda, lalu pilih Web sebagai metode kontak, jika tidak dipilih secara default.




▼ **Contact options**

Preferred contact language

English ▼

Contact methods [Info](#)

Web 

Via email and Support Center

4. Pilih Kirim.
5. AWSSupport akan bekerja langsung dengan tim Amazon Connect atas permintaan Anda dan menindaklanjuti dengan pertanyaan tambahan apa pun.

Menghapus Pesan Apple untuk integrasi Bisnis

1. Buka [AWS Supporttiket](#).

Jika diminta, masuk dengan menggunakan AWS akun Anda.

2. Dalam kotak Use case description, copy dan paste template berikut untuk menunjukkan bahwa ini adalah permintaan penghapusan:

Subject: Delete Apple Messages for Business Integration

Body:

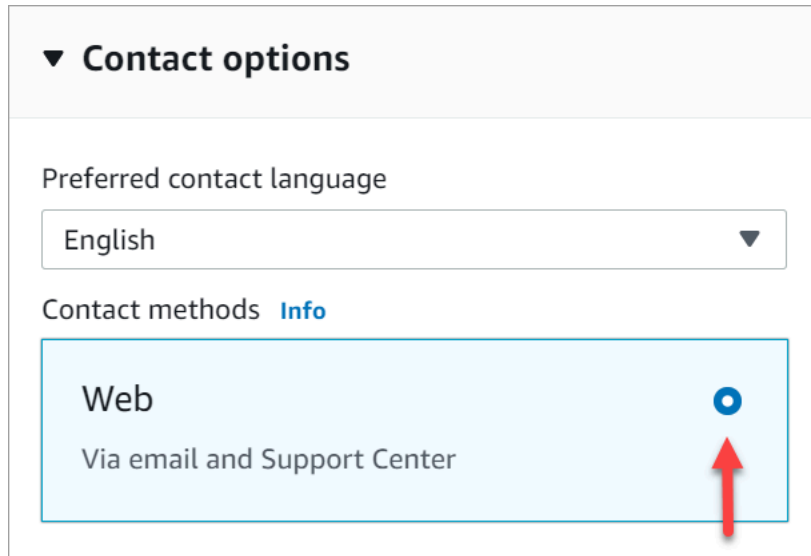
Apple Messages for Business Account ID (required): *enter your account ID*

Amazon Connect Instance ARN (required): *enter your instance ARN*

Amazon Connect Flow ID (required): *enter your flow ID*

Gambar berikut menunjukkan contoh tiket yang sudah selesai:

3. Perluas opsi Kontak, lalu pilih bahasa kontak Preferred Anda, lalu pilih Web sebagai metode kontak, jika tidak dipilih secara default.




▼ **Contact options**

Preferred contact language

English ▼

Contact methods [Info](#)

Web 

Via email and Support Center

4. Pilih Kirim.
5. AWSsupport akan bekerja langsung dengan tim Amazon Connect atas permintaan Anda dan menindaklanjuti dengan pertanyaan tambahan apa pun.

Menemukan ID Akun Pesan Apple untuk Bisnis

1. Di [Apple Business Register](#), navigasikan ke Penyedia Layanan Pesan dan klik atau ketuk Uji koneksi Penyedia Layanan Pesan Anda.

Messaging Service Provider

Messaging Service Provider Configuration

[Edit](#)

Amazon Connect

[Test your Messaging Service Provider connection >](#)

2. Klik atau ketuk Salin ID.

Messaging Service Provider Connection

Confirm the message sent from Apple devices arrive at your agent desktop through your Amazon Connect. You can test from either an iPhone or a Mac.

Connect

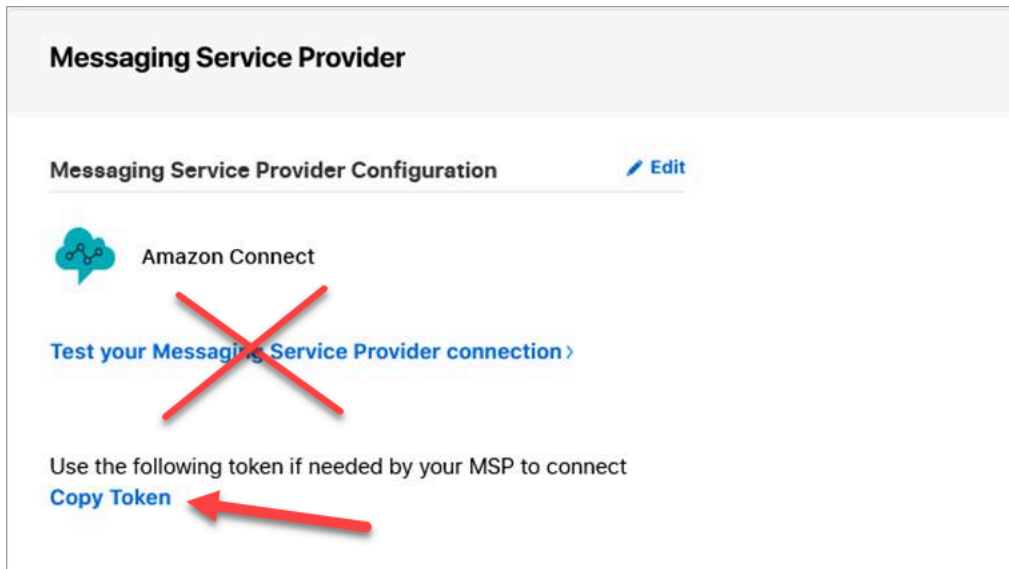
Your Business Chat Account ID 

 **Copy ID** 

Amazon Connect confirmed your account is connected.

Temukan token Apple Anda

- Di [Apple Business Register](#), navigasikan ke Penyedia Layanan Pesan dan pilih Salin Token.



Temukan ID aliran

Flow ID adalah alur yang ingin Anda gunakan untuk pesan Apple Messages for Business masuk. Arus menentukan pengalaman untuk pelanggan Anda ketika mereka memulai obrolan baru.

Anda dapat menggunakan kembali alur yang sudah ada yang sudah Anda gunakan untuk kontak suara atau obrolan, atau membuat yang baru khusus untuk kontak Apple Messages for Business. Untuk petunjuk tentang membuat alur masuk baru, lihat [Buat alur masuk](#).

Untuk informasi selengkapnya tentang aliran, lihat [Buat Alur Amazon Connect](#).

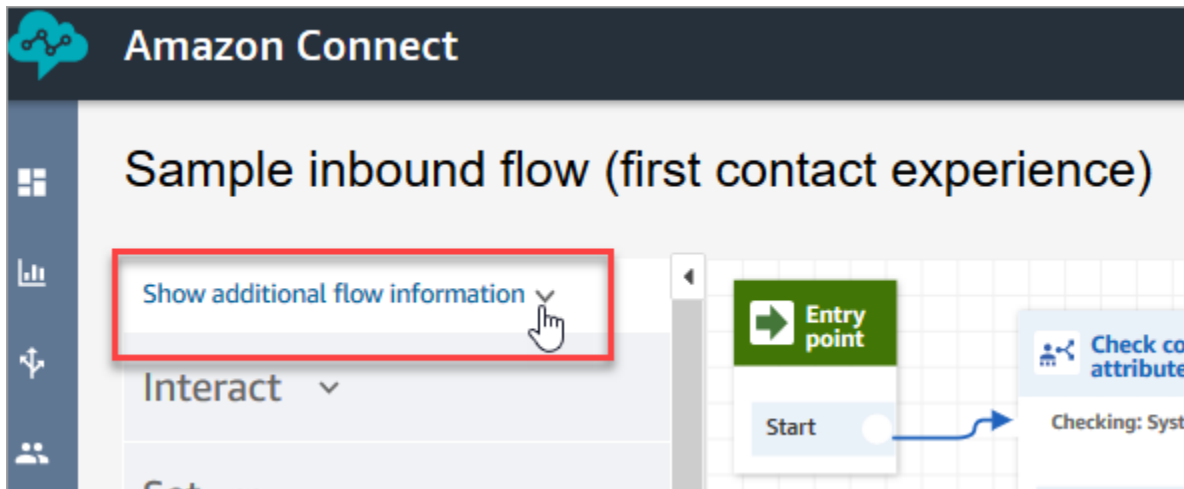
Untuk menemukan ID alur untuk Apple Messages for Business

1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk melihat alur kontak.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, alur Kontak.
3. Pilih alur yang ingin Anda gunakan.

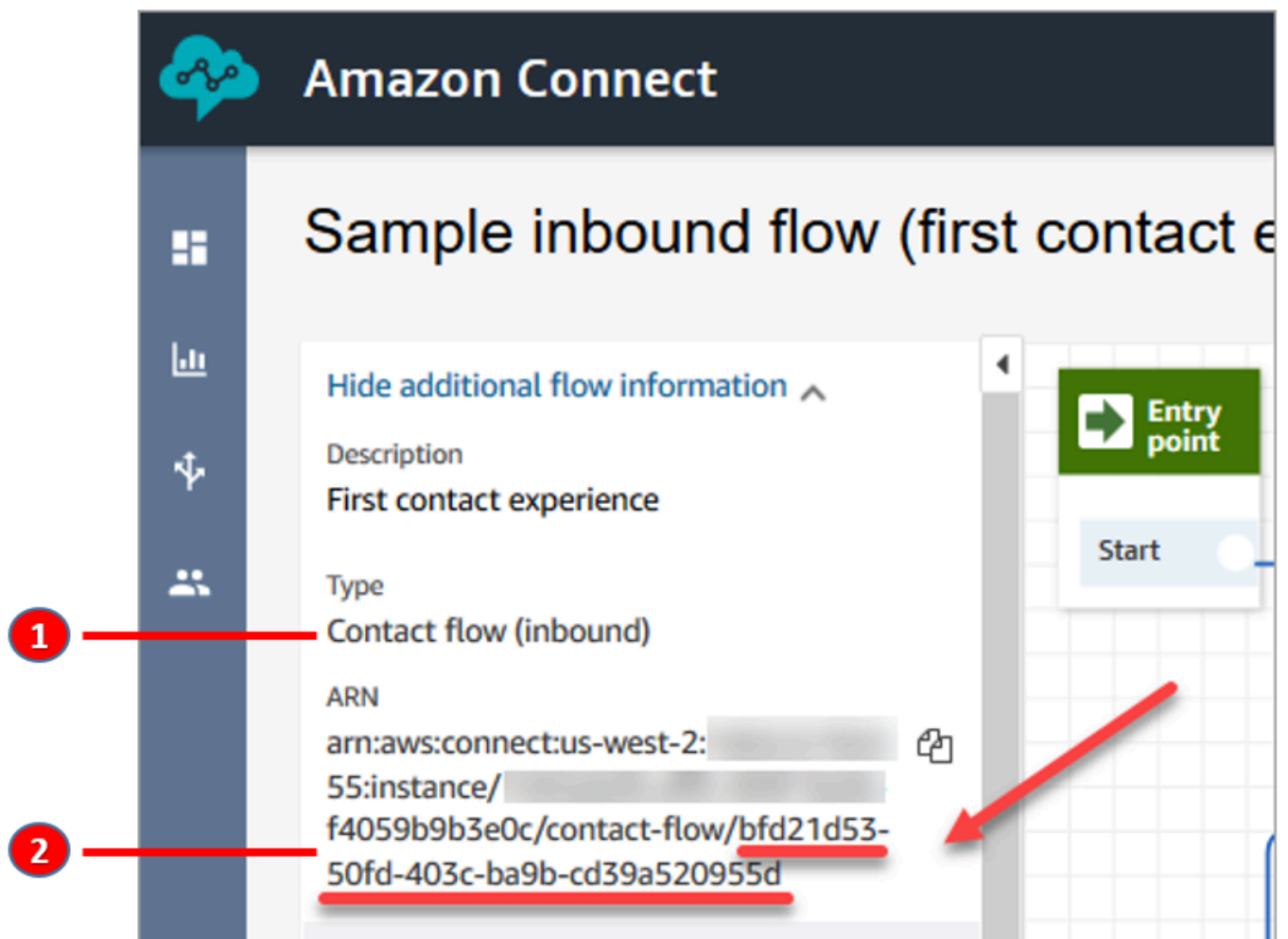
Note

Hanya pilih aliran yang bertipe Flow (inbound). Apple Messages for Business tidak berfungsi dengan jenis alur lainnya, seperti antrian Pelanggan, penahanan Pelanggan, bisikan Pelanggan, dll.

4. Di perancang aliran, perluas Tampilkan informasi aliran tambahan.



5. Di bawah ARN (Amazon Resource Number), salin semuanya setelah contact-flow/. Misalnya, pada gambar berikut, Anda akan menyalin bagian yang digarisbawahi.



1. Perhatikan Type = Flow (Inbound).

2. ID aliran berada di ujung ARN. Hanya salin bagian akhir ini.

Mengelola Pesan Apple untuk obrolan Bisnis

Saat Anda mengintegrasikan Apple Messages for Business dengan instans Amazon Connect, pesan dari Apple Messages for Business berperilaku persis seperti pesan obrolan lainnya yang masuk ke pusat kontak Anda.

Note

Batas kuota layanan Amazon Connect Chat berlaku untuk Apple Messages for Business. Untuk mempelajari selengkapnya, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Siapkan balasan otomatis

Anda dapat menggunakan Amazon Lex untuk mengatur balasan otomatis ke obrolan. Untuk tutorial yang memperkenalkan Anda untuk mengatur Amazon Lex dan Amazon Connect, lihat [Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect](#).

Aktifkan streaming pesan obrolan waktu nyata

Amazon Connect Chat menyediakan [API](#) yang memungkinkan Anda berlangganan streaming pesan obrolan waktu nyata. Dengan menggunakan API ini, Anda dapat:

- Streaming pesan obrolan secara real time saat kontak obrolan baru dibuat.
- Perluas fungsionalitas Amazon Connect Chat saat ini untuk mendukung kasus penggunaan seperti membangun integrasi dengan solusi SMS dan aplikasi perpesanan pihak ketiga, mengaktifkan notifikasi push seluler, dan membuat dasbor analitik untuk memantau dan melacak aktivitas pesan obrolan.

Cara kerja API streaming pesan

[API streaming pesan Amazon Connect](#) dipicu saat peristiwa tertentu terjadi dalam kontak Obrolan Amazon Connect. Misalnya, ketika pelanggan mengirim pesan obrolan baru, acara mengirimkan [muatan](#) ke titik akhir tertentu yang berisi data tentang pesan yang baru saja dikirim. Pesan dipublikasikan menggunakan [Amazon Simple Notification Service](#) (Amazon SNS) ke titik akhir tertentu.

Topik ini menjelaskan cara mengatur streaming pesan real-time menggunakan Amazon Connect dan Amazon SNS. Langkah-langkahnya adalah:

1. Gunakan konsol Amazon SNS untuk membuat topik SNS standar baru dan mengatur pesan.
2. Panggil [StartChatContact](#) API untuk memulai kontak obrolan.
3. Panggil [StartContactStreaming](#) API untuk memulai streaming pesan.
4. Panggil [CreateParticipantConnection](#) API untuk membuat koneksi peserta.

Langkah 1: Buat topik SNS standar

1. Buka konsol Amazon SNS.
2. [Buat topik SNS](#) di AWS akun Anda. Di bagian Detail, untuk Jenis, pilih Standar, masukkan nama untuk topik, lalu pilih Buat topik.

Note

Saat ini, API streaming pesan hanya mendukung SNS standar untuk streaming pesan secara real-time. Mereka tidak mendukung topik [Amazon SNS FIFO \(masuk pertama, keluar pertama\)](#).

3. Setelah Anda membuat topik, Nama Sumber Daya Amazon (ARN) ditampilkan di bagian Detail. Salin topik ARN ke clipboard. Anda akan menggunakan topik ARN di langkah berikutnya, dan di [Langkah 3: Aktifkan streaming pesan pada kontak](#)

Topik ARN terlihat mirip dengan contoh berikut:

```
arn:aws:sns:us-east-1:123456789012:MyTopic
```

4. Pilih tab Kebijakan akses, pilih Edit, lalu tambahkan kebijakan berbasis sumber daya pada topik SNS sehingga Amazon Connect memiliki izin untuk mempublikasikannya. Berikut ini adalah contoh kebijakan SNS yang dapat Anda salin dan tempel ke editor JSON, lalu sesuaikan dengan nilai Anda:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
```

```

    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "Service": "connect.amazonaws.com"
    },
    "Action": "sns:Publish",
    "Resource": "YOUR_SNS_TOPIC_ARN",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "aws:SourceAccount": "YOUR_AWS_ACCOUNT_ID"
      },
      "ArnEquals": {
        "aws:SourceArn": "YOUR_CONNECT_INSTANCE_ARN"
      }
    }
  }
]
}

```

Note

Kebijakan Access default dilengkapi dengan ketentuan yang diterapkan sourceOwner seperti:

```

"Condition": {
  "StringEquals": {
    "AWS:SourceOwner": "921772911154"
  }
}

```

Pastikan Anda menghapusnya dan menggantinya dengan sourceAccount, misalnya:

```

"Condition": {
  "StringEquals": {
    "aws:SourceAccount": "YOUR_AWS_ACCOUNT_ID"
  },
  "ArnEquals": {
    "aws:SourceArn": "YOUR_CONNECT_INSTANCE_ARN"
  }
}

```

Ini mencegah masalah [wakil lintas layanan yang membingungkan](#).

5. Jika Anda menggunakan enkripsi sisi server di SNS, verifikasi bahwa Anda telah mengaktifkan `connect.amazonaws.com` izin di file. KMS key Berikut ini adalah contoh kebijakan:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Id": "key-consolepolicy-3",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Enable IAM User Permissions",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root",
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": "kms:*",
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "Allow access for Key Administrators",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root",
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": [
        "kms:Create*",
        "kms:Describe*",
        "kms:Enable*",
        "kms:List*",
        "kms:Put*",
        "kms:Update*",
        "kms:Revoke*",
        "kms:Disable*",
        "kms:Get*",
        "kms>Delete*",
        "kms:TagResource",
        "kms:UntagResource",
        "kms:ScheduleKeyDeletion",
        "kms:CancelKeyDeletion"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

```
}
```

Langkah 2: Memulai kontak obrolan

1. Hubungi Amazon Connect [StartChatContact](#) API untuk memulai kontak obrolan.

Untuk informasi tentang cara membuat klien SDK untuk memanggil Amazon Connect API, lihat topik berikut:

- [Kelas AmazonConnectClientBuilder](#)
 - [Membuat Klien Layanan](#)
2. Lacak `ContactId` dan `ParticipantToken` dari [StartChatContact](#) respons karena atribut respons ini digunakan untuk memanggil API obrolan lain yang diperlukan untuk mengaktifkan streaming. Ini dijelaskan pada langkah selanjutnya.

Langkah 3: Aktifkan streaming pesan pada kontak

- Hubungi [StartContactStreaming](#) untuk mengaktifkan streaming pesan real-time ke topik SNS Anda.
 - Batas: Anda dapat berlangganan hingga dua topik SNS per kontak.
 - Saat menelepon [StartContactStreaming](#), Anda harus memberikan Nama Sumber Daya Amazon (ARN) dari topik SNS (lihat). [Langkah 1: Buat topik SNS standar](#)

Satu topik SNS ARN dapat digunakan di Akun AWS beberapa, tetapi harus berada di Wilayah yang sama dengan instans Amazon Connect Anda. Misalnya, jika topik ARN Anda ada di us-east-2, instans Amazon Connect Anda harus berada di us-east-2.

- Untuk pesan obrolan awal yang tidak diterima di titik akhir streaming, Anda dapat memanggil [GetTranscript](#) API untuk menerima pesan awal.

Langkah 4: Buat koneksi peserta

- Panggil [CreateParticipantConnection](#) dengan `ConnectParticipant` atribut diteruskan sebagai `true`.
 - Anda harus menelepon [CreateParticipantConnection](#) dalam waktu lima menit setelah membuat obrolan.

- Memanggil [CreateParticipantConnection](#) dengan `ConnectParticipant` disetel ke `true` hanya berfungsi jika Anda mengaktifkan streaming [Langkah 2: Memulai kontak obrolan](#) dan peserta pemanggil. `Customer`
- Langkah ini (membuat koneksi peserta) adalah opsional jika Anda telah berhasil terhubung ke kontak obrolan menggunakan `WEBSOCKET`.

Langkah selanjutnya

Anda siap untuk bekerja dengan API streaming pesan.

1. Untuk memverifikasi itu berfungsi, periksa apakah pesan dipublikasikan ke topik SNS yang Anda buat. Anda dapat melakukan ini menggunakan CloudWatch metrik Amazon. Untuk petunjuk, lihat [Memantau topik Amazon SNS menggunakan](#) CloudWatch
2. Karena SNS memiliki [retensi terbatas](#), sebaiknya siapkan [Amazon Simple Queue Service \(Amazon SQS\)](#) [Amazon Kinesis](#), atau [layanan](#) lain untuk menyimpan pesan.
3. Penggunaan [StopContactStreaming](#) bersifat opsional dan tidak diperlukan jika obrolan [terputus](#) melalui alur kontak, atau jika pelanggan memutuskan koneksi obrolan. Namun, `StopContactStreaming` menyediakan opsi untuk menghentikan streaming pesan pada topik SNS, bahkan jika obrolan aktif dan berkelanjutan.

Payload Amazon SNS digunakan dalam streaming pesan

Setelah berhasil mengaktifkan streaming pesan, Anda mungkin perlu memfilter pesan untuk mengirimkannya ke peserta yang dituju: agen, pelanggan, atau semua.

Untuk memfilter menurut peserta, baca atribut header SNS tertentu— `MessageVisibility` —untuk menentukan apakah pesan ditujukan untuk pelanggan saja, khusus agen, atau semua.

- Untuk mengirim ke pelanggan saja: Untuk semua kode yang dihadapi pelanggan, klien perlu menyaring pesan yang ditujukan untuk pelanggan dan membangun logika berikut untuk meneruskan pesan kepada mereka.

```
if ( ( MessageVisibility == CUSTOMER || MessageVisibility == ALL ) &&
    ParticipantRole != CUSTOMER )
```

- Untuk mengirim ke agen saja:

```
if ( ( MessageVisibility == AGENT || MessageVisibility == ALL) && ParticipantRole !=  
AGENT )
```

Anda juga dapat memanfaatkan kemampuan pemfilteran di Amazon SNS dengan membuat kebijakan pemfilteran [langganan khusus](#). Ini membongkar logika pemfilteran pesan dari pelanggan topik SNS ke layanan SNS itu sendiri.

Atribut pesan di payload

Berikut ini adalah deskripsi dari setiap atribut pesan di payload Amazon SNS:

- `InitialContactId`: ID kontak awal obrolan.
- `ContactId`: ID kontak obrolan saat ini. Itu `InitialContactId` dan `ContactId` dapat berbeda jika ada agen baru dalam obrolan atau alur queue-to-queue kontak.
- `ParticipantRole`: Peserta yang mengirim pesan.
- `InstanceId`: ID instans Amazon Connect.
- `AccountId`: ID AWS akun.
- `Type`: Nilai yang mungkin: `EVENT`, `MESSAGE`.
- `ContentType`: Nilai yang mungkin: `application/vnd.amazonaws.connect.event.typing`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.succeeded`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.failed`, `application/vnd.amazonaws.connect.message.interactive`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended`, dan banyak lagi.
- `MessageVisibility`: Nilai yang mungkin: `AGENT`, `CUSTOMER`, `ALL`.

Contoh payload SNS

```
{  
  "Type" : "Notification",  
  "MessageId" : "ccccccccc-cccc-cccc-cccc-cccccccccccccc",  
  "TopicArn" : "arn:aws:sns:us-west-2:009969138378:connector-svc-test",
```


Aliran tidak dimulai

Jika Anda menggunakan API streaming pesan sebagai pengganti soket web, kirim acara pengakuan koneksi; lihat. [Langkah 4: Buat koneksi peserta](#) Ini identik dengan menghubungkan ke websocket. Aliran dimulai hanya setelah itu acara pengakuan koneksi.

Panggil [CreateParticipantConnection](#) setelahnya [StartContactStreaming](#) untuk menandai Customer sebagai terhubung; lihat [Langkah 3: Aktifkan streaming pesan pada kontak](#). Ini memastikan pesan dikirim setelah Anda mengonfirmasi bahwa pelanggan siap menerimanya.

Masalah tidak terselesaikan?

Jika setelah mencoba solusi sebelumnya Anda masih memiliki masalah dengan streaming pesan, hubungi AWS Support untuk bantuan.

Administrator Amazon Connect dapat memilih salah satu opsi berikut untuk menghubungi dukungan:

- Jika Anda memiliki akun AWS Support, buka [Support Center](#) dan kirimkan tiket.
- Jika tidak, buka [AWS Management Console](#) dan pilih Amazon Connect, Support, Create case.

Sangat membantu untuk memberikan informasi berikut:

- ID instans pusat kontak Anda/ARN. Untuk menemukan ARN instance Anda, lihat. [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#)
- Wilayah Anda.
- Penjelasan rinci tentang masalah ini.

Sesuaikan pengalaman alur obrolan dengan mengintegrasikan peserta khusus

Anda dapat mengintegrasikan solusi lain, seperti bot, dengan obrolan Amazon Connect untuk membuat pengalaman alur obrolan yang disesuaikan.

Berikut ini adalah ikhtisar tentang bagaimana Anda dapat menyesuaikan pengalaman grup obrolan Anda. Terapkan langkah-langkah ini untuk setiap segmen obrolan setelah percakapan obrolan dimulai. Sebaiknya tambahkan [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok untuk memanggil API di alur obrolan Anda.

⚠ Important

Tambahkan [Mainkan prompt](#) blok sebelum [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok. Ini hanya diperlukan jika blok InvokeAWS Lambda adalah blok pertama dalam alur obrolan masuk Anda.

1. [Aktifkan streaming pesan obrolan secara real-time.](#)
2. Panggil Amazon Connect [CreateParticipant](#) API untuk menambahkan peserta khusus (ParticipantRole=CUSTOM_BOT) ke kontak obrolan.
 - a. Untuk informasi tentang cara membuat klien SDK untuk memanggil topik berikut:
 - [KelasAmazonConnectClientBuilder](#)
 - [Membuat Klien Layanan](#)
 - b. Jauhkan ParticipantToken yang diperoleh dari [CreateParticipant](#) untuk menelepon [CreateParticipantConnection](#).
CreateParticipantConnection mengembalikan ConnectionToken, yang dapat Anda gunakan untuk memanggil API Peserta Amazon Connect lainnya.

Saat menelepon [CreateParticipantConnection](#) untuk membuat koneksi untuk peserta khusus:
 - Setel ConnectParticipantTrue untuk menandai peserta khusus sebagai terhubung untuk streaming pesan.
 - LulusTypeCONNECTION_CREDENTIALS untuk memanggil API Layanan Peserta Amazon Connect berikutnya.
 - CreateParticipantConnection harus dipanggil dalam waktu 15 detik setelah menelepon CreateParticipant.
3. Setelah peserta ditambahkan ke kontak, mereka dapat bertukar pesan dengan pelanggan dengan menggunakan API Layanan Peserta Amazon Connect.
4. Untuk memutuskan sambungan peserta, hubungi [DisconnectParticipant](#) API.

ℹ Note

- Peserta kustom tidak dapat ditambahkan ke obrolan ketika agen atau bot Amazon Lex sudah ada di kontak.

- Peserta khusus akan terputus saat agen atau bot Amazon Lex bergabung dengan kontak.
- Hanya satu peserta khusus yang dapat hadir pada kontak.

Kami menyarankan untuk mengonfigurasi berapa lama peserta khusus dapat mengobrol dengan kontak:

- Mengatur properti Timeout pada [Tunggu](#) blok untuk `ParticipantRole =CUSTOM_BOT`.
- Jika peserta bot kustom tidak terputus sebelum batas waktu, maka kontak tersebut dialihkan ke cabang Time Expired. Ini memungkinkan Anda untuk memutuskan blok mana yang akan dijalankan selanjutnya untuk menyelesaikan kueri pelanggan.

Note

Jika kontak dialihkan ke cabang Waktu Kedaluwarsa, kontak tersebut tidak terputus dari kontak. Anda harus memanggil [DisconnectParticipant](#) API untuk memutuskan sambungan peserta.

masalah masalah masalah masalah masalah masalah masalah masalah

Jika Anda mendapatkan `ResourceNotFoundException` peserta khusus saat memanggil `CreateParticipantConnection` API, periksa apakah `CreateParticipantConnection` API dipanggil dalam waktu 15 detik dari `CreateParticipant` API.

Mengatur pesan SMS

Anda dapat mengaktifkan pesan SMS Amazon Connect sehingga pelanggan Anda dapat mengirim pesan teks kepada Anda dari perangkat seluler mereka. Dengan Amazon Lex, Anda dapat mengotomatiskan tanggapan atas pertanyaan mereka, menghemat waktu dan tenaga agen yang berharga.

Topik ini menjelaskan cara mengatur dan menguji pesan SMS untuk Amazon Connect. Anda menggunakan Amazon Pinpoint SMS untuk mendapatkan nomor telepon berkemampuan SMS, mengaktifkan SMS dua arah pada nomor tersebut, dan kemudian mengimpornya ke Amazon Connect

Daftar Isi

- [Langkah 1: Minta nomor di Amazon Pinpoint SMS](#)
- [Langkah 2: Aktifkan SMS dua arah pada nomor telepon](#)
- [Langkah 3: Perbarui alur ke cabang pada kontak SMS](#)
- [Langkah 4: Uji pengiriman dan penerimaan pesan SMS](#)
- [Langkah selanjutnya](#)

Langkah 1: Minta nomor di Amazon Pinpoint SMS

Important

Beberapa negara mewajibkan nomor telepon dan ID pengirim untuk didaftarkan untuk digunakan di negara tersebut. Diperlukan waktu hingga 15 hari kerja untuk memproses permintaan pendaftaran setelah diajukan. Kami sangat menyarankan Anda memulai proses ini lebih awal. Untuk informasi selengkapnya tentang pendaftaran, lihat [Pendaftaran](#). Kami juga sangat menyarankan untuk meninjau [Praktik terbaik untuk meminta nomor SMS](#) sebelum meminta nomor.

Untuk petunjuk penggunaan CLI untuk melakukan langkah ini, lihat [Meminta nomor telepon di Panduan Pengguna SMS Amazon Pinpoint](#).

1. Buka AWS SMS konsol di <https://console.aws.amazon.com/sms-voice/>.
2. Di panel navigasi, di bawah Konfigurasi, pilih Nomor telepon, lalu Minta pencetus.
3. Pada halaman Pilih negara, Anda harus memilih negara tujuan Pesan dari menu tarik-turun tempat pesan akan dikirim. Pilih Berikutnya.
4. Pada bagian Kasus penggunaan pesan, masukkan yang berikut ini:
 - Di bawah kemampuan Nomor pilih SMS atau Suara, tergantung pada kebutuhan Anda.


Important

Kemampuan untuk SMS dan Suara tidak dapat diubah setelah nomor telepon dibeli.

- SMS — Pilih jika Anda membutuhkan kemampuan SMS.

- Suara (teks ke audio) - Pilih apakah Anda memerlukan kemampuan suara.
 - Di bawah Perkiraan volume pesan SMS bulanan per bulan — opsional pilih perkiraan jumlah pesan SMS yang akan Anda kirim setiap bulan.
 - Untuk kantor pusat Perusahaan - opsional pilih salah satu dari berikut ini:
 - Lokal — Pilih ini jika kantor pusat perusahaan Anda berada di negara yang sama dengan pelanggan Anda yang akan menerima pesan SMS. Misalnya, Anda akan memilih opsi ini jika kantor pusat Anda berada di Amerika Serikat dan pengguna Anda yang akan menerima pesan juga berada di Amerika Serikat.
 - Internasional — Pilih ini jika kantor pusat perusahaan Anda tidak berada di negara yang sama dengan pelanggan Anda yang akan menerima pesan SMS.
 - Untuk pesan dua arah pilih Ya jika Anda memerlukan pesan dua arah.
5. Pilih Berikutnya.
 6. Di bawah Pilih jenis pencetus pilih salah satu jenis nomor telepon yang direkomendasikan atau salah satu jenis nomor yang tersedia. Opsi yang tersedia didasarkan pada informasi kasus penggunaan yang Anda isi pada langkah-langkah sebelumnya.
 - Jika Anda memilih 10DLC dan sudah memiliki kampanye terdaftar, Anda dapat memilih kampanye dari Associate ke kampanye terdaftar.
 - Jika jenis nomor yang Anda inginkan tidak tersedia, Anda dapat memilih Sebelumnya untuk kembali dan memodifikasi kasus penggunaan Anda. Periksa juga [Negara dan wilayah yang didukung \(saluran SMS\)](#) untuk memastikan jenis pencetus yang Anda inginkan didukung di negara tujuan.
 - Jika Anda ingin meminta kode pendek atau kode panjang, Anda perlu membuka kasing dengan AWS Support. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Meminta kode singkat untuk pesan SMS dengan Amazon Pinpoint SMS](#) dan [Meminta kode panjang khusus untuk pesan SMS dengan Amazon Pinpoint SMS](#).
 7. Pilih Berikutnya.
 8. Pada Tinjauan dan permintaan Anda dapat memverifikasi dan mengedit permintaan Anda sebelum mengirimkannya. Pilih Minta.
 9. Jendela Registrasi yang Diperlukan dapat muncul tergantung pada jenis nomor telepon yang Anda minta. Nomor telepon atau ID pengirim dikaitkan dengan pendaftaran ini dan tidak dapat mengirim pesan sampai pendaftaran Anda disetujui. Untuk informasi selengkapnya tentang persyaratan pendaftaran, lihat [Pendaftaran](#).
 - a. Untuk nama formulir Pendaftaran masukkan nama yang ramah.

- b. Pilih Mulai pendaftaran untuk menyelesaikan pendaftaran nomor telepon atau Daftar nanti.

 Important


Nomor telepon atau ID pengirim Anda tidak dapat mengirim pesan sampai pendaftaran Anda disetujui.

Anda masih ditagih biaya sewa bulanan berulang untuk nomor telepon terlepas dari status pendaftaran.

Langkah 2: Aktifkan SMS dua arah pada nomor telepon

Setelah Anda berhasil mendapatkan nomor telepon dari Amazon Pinpoint SMS, Anda mengaktifkan SMS dua arah pada nomor telepon sebagai tujuan Amazon Connect pesan. Anda dapat mengaktifkan pesan SMS dua arah untuk nomor telepon individual. Ketika salah satu pelanggan Anda mengirim pesan ke nomor telepon Anda, badan pesan dikirim ke Amazon Connect.

Untuk petunjuk penggunaan CLI untuk melakukan langkah ini, lihat [Pesan SMS dua arah di Panduan Pengguna SMS](#) Amazon Pinpoint.

 Note

Amazon Connect untuk SMS dua arah tersedia di AWS Wilayah yang tercantum di [Pesan obrolan: Subtipe SMS](#).

1. Buka AWS SMS konsol di <https://console.aws.amazon.com/sms-voice/>.
2. Di panel navigasi, di bawah Konfigurasi, pilih Nomor telepon.
3. Pada halaman Nomor telepon pilih nomor telepon.
4. Pada tab SMS dua arah pilih tombol Edit pengaturan.
5. Pada halaman Edit pengaturan pilih Aktifkan pesan dua arah, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Pinpoint SMS > Phone numbers > + [redacted] > Edit settings

Edit settings

Two-way SMS [Info](#)

Enable two-way message
Enabling two-way SMS allows you to receive incoming text messages from your end recipients.

Destination type [Info](#)
Select a destination type below to receive incoming messages.

Amazon SNS Amazon Connect

Two-way channel role [Info](#)
Choose if you would like to create a new IAM Role or select an existing Role.

Choose existing IAM role
Allows you to choose a role already existing in your account.

Existing IAM roles [Info](#)
Choose the IAM role to use to send messages to the two-way destination.

[Dropdown menu] [Save]

6. Untuk jenis Tujuan pilih Amazon Connect.
7. Untuk Amazon Connect dalam Peran saluran dua arah pilih Pilih peran IAM yang ada.
8. Di menu tarik-turun peran IAM yang ada, pilih peran IAM yang ada sebagai tujuan pesan. Misalnya kebijakan IAM, lihat kebijakan [IAM untuk Amazon Connect](#) di Panduan Pengguna SMS Amazon Pinpoint.

Tip

Jika Anda tidak dapat membuat kebijakan atau peran, periksa kembali apakah instans Amazon Connect Anda berada di [Wilayah yang didukung oleh Amazon Connect SMS](#).

9. Pilih Simpan perubahan.
10. Di jendela Impor Nomor Telepon ke Amazon Connect:
 - a. Untuk menu drop-down tujuan Pesan masuk pilih instans Amazon Connect yang akan menerima pesan masuk.

Import Phone Number to Amazon Connect ✕

Incoming messages destination
Choose the Amazon Connect Instance to receive incoming messages.

s-callcenter | e46d7d3c-057a-4c56-9317-d71eab0309d5 ▼ ↻

[Create an Amazon Connect instance](#)

Cancel Import Phone Number

b. Pilih Impor Nomor Telepon.

11. Setelah nomor berhasil diimpor Amazon Connect, Anda dapat melihatnya di situs web Amazon Connect admin: Di navigasi kiri, pilih Saluran, Nomor telepon. Nomor SMS muncul di halaman Nomor telepon, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Amazon Connect Agent Workspace

Phone numbers
Manage and claim phone numbers to use for voice and SMS communications. [Info](#)

Search by phone number

	Phone Number	Description	Phone Type	Active Channels
<input type="checkbox"/>	[blurred]	SMS number	Toll free	SMS

[View historical changes](#)

Langkah 3: Perbarui alur ke cabang pada kontak SMS

Jika Anda memiliki alur yang ingin Anda cabang saat kontak menggunakan SMS, tambahkan [Periksa atribut kontak](#) blok ke alur Anda. Blok ini memungkinkan Anda mengirim kontak SMS ke antrian tertentu, atau mengambil tindakan lain.

1. Tambahkan [Periksa atribut kontak](#) blok ke alur Anda, dan buka halaman Properties.
2. Di bagian Atribut untuk memeriksa, atur Namespace ke atribut Segmen dan kunci ke Subtipe.

Untuk informasi selengkapnya tentang atribut Segmen, lihat [SegmentAttributes](#) di ContactTraceRecordtopik.

- Di bagian Conditions to check, atur kondisi ke Equals dan value to connect: SMS.

Gambar berikut dari halaman Properties menunjukkan itu dikonfigurasi ke cabang ketika kontak masuk pada saluran SMS.

- Kaitkan nomor telepon SMS dengan alur: Di navigasi kiri, pilih Saluran, Nomor telepon, pilih nomor SMS, lalu pilih Edit.

Phone Number	Description	Phone Type	Active Channels	Contact flow/IVR	Country
[Redacted]	SMS number	Toll free	SMS	Sample queue customer	US

- Di bawah Flow/IVR, pilih alur yang Anda perbarui, lalu pilih Simpan.

Amazon Connect

Edit Phone number

+ [Redacted] Pending

Toll free

When the phone number is ready to use, the status is **Active**.

Optional information

Description

Enter description for the number

SMS number

10 / 500

Contact flow / IVR

Search for flows

Sample queue customer

Tip

Saat pertama kali membeli nomor telepon, status nomor telepon tertunda. Ketika nomor telepon siap digunakan, status nomor telepon adalah Aktif. Jika nomor telepon memerlukan [registrasi](#), maka Anda harus menyelesaikan langkah itu sebelum status nomor telepon berubah menjadi Aktif.

Langkah 4: Uji pengiriman dan penerimaan pesan SMS

Pada langkah ini Anda menggunakan Contact Control Panel (CCP) dan ponsel untuk menguji pengiriman dan penerimaan pesan SMS.

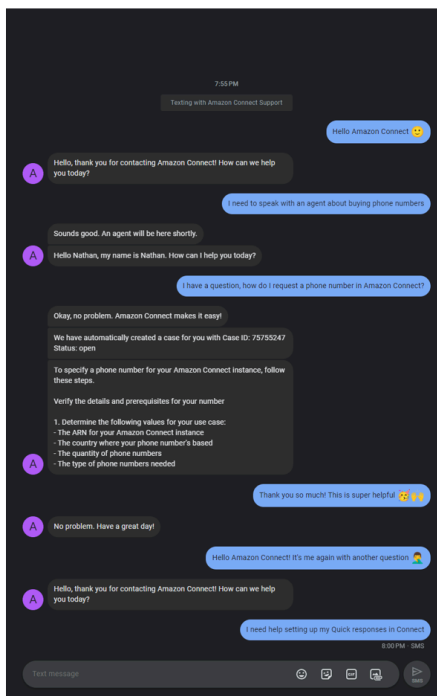
1. Di PKT Anda, atur status Anda ke Tersedia.

2. Menggunakan perangkat seluler, kirim SMS ke nomor telepon yang Anda minta [Langkah 1: Minta nomor di Amazon Pinpoint SMS](#).

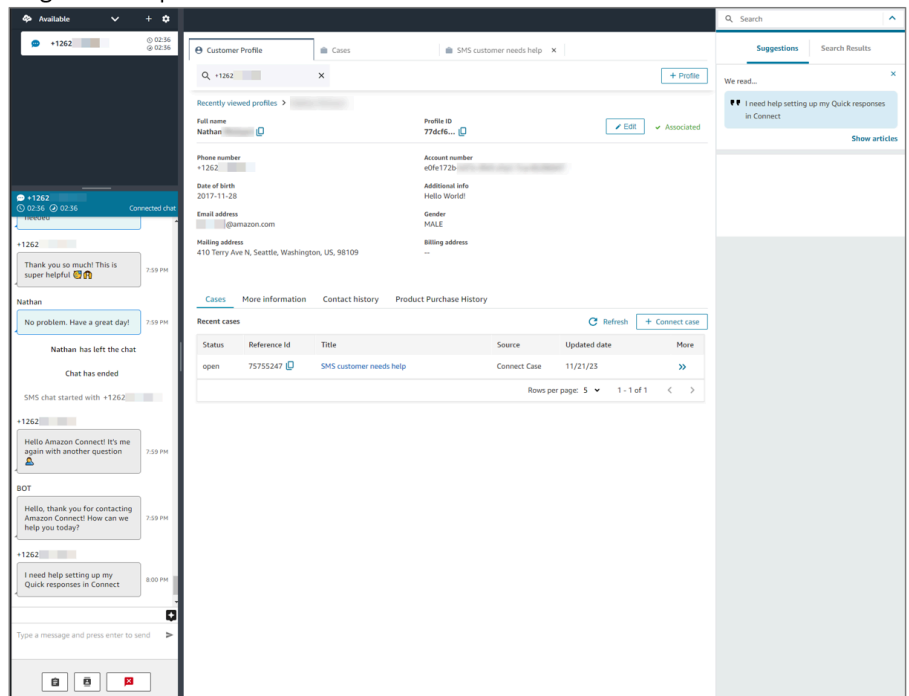
Tip

Jika nomor telepon SMS Amazon Pinpoint Anda masih ada di kotak pasir SMS, Anda hanya dapat menguji pengiriman dan penerimaan pesan SMS dengan nomor tujuan terverifikasi yang telah Anda konfigurasi. Untuk petunjuk pemindahan, lihat [Memindahkan dari kotak pasir SMS ke produksi](#).

Customer's mobile device



Agent workspace



Langkah selanjutnya

Kami merekomendasikan langkah-langkah berikut untuk memberikan pengalaman terbaik bagi agen dan pelanggan Anda.

- [Aktifkan obrolan persisten](#): Pelanggan dapat melanjutkan percakapan sebelumnya dengan konteks, metadata, dan transkrip yang diteruskan. Mereka tidak perlu mengulangi diri mereka sendiri ketika mereka kembali ke obrolan, dan agen memiliki akses ke seluruh riwayat percakapan.

- [Buat tanggapan cepat untuk digunakan dengan kontak obrolan](#) Menyediakan agen dengan tanggapan pra-tertulis untuk pertanyaan pelanggan umum yang dapat mereka gunakan saat mereka mengobrol dengan pelanggan. Respons cepat membuatnya lebih cepat bagi agen untuk merespons pelanggan.

Upgrade ke CCP terbaru

URL untuk Contact Control Panel (CCP) terbaru diakhiri dengan `ccp-v2`

Anda hanya perlu meningkatkan ke CCP terbaru jika Anda menggunakan salah satu opsi berikut:

- [URL untuk PKT Anda berakhir dengan/ccp #](#)
- [Anda menggunakan Amazon Connect Streams API](#). URL yang terkait dengan `initCCP()` berakhir dengan/ccp #

Jika Anda masih tidak yakin apakah Anda menggunakan PKT terbaru, kunjungi [Bandingkan PKT sebelumnya dan terbaru](#) untuk melihat apakah PKT Anda terlihat seperti yang terbaru.

Tingkatkan sesuai jadwal Anda sendiri, sebelum tanggal peningkatan otomatis Anda

Untuk meningkatkan ke CCP terbaru sebelum tanggal upgrade otomatis Anda, gunakan langkah-langkah di bagian berikut:

- [URL CCP saya diakhiri dengan/ccp #](#)
- [Saya menggunakan Amazon Connect Streams API](#)

Tingkatkan nanti, secara otomatis

Jika Anda tidak ingin meningkatkan sekarang, Anda dapat memilih untuk menunggu hingga tanggal peningkatan yang dijadwalkan.

Antara sekarang dan tanggal peningkatan yang dijadwalkan, kami merekomendasikan langkah-langkah manajemen perubahan berikut:

- Bandingkan bagaimana CCP yang ditingkatkan berbeda dari yang sebelumnya. Untuk side-by-side visual, lihat [Bandingkan PKT sebelumnya dan terbaru](#).

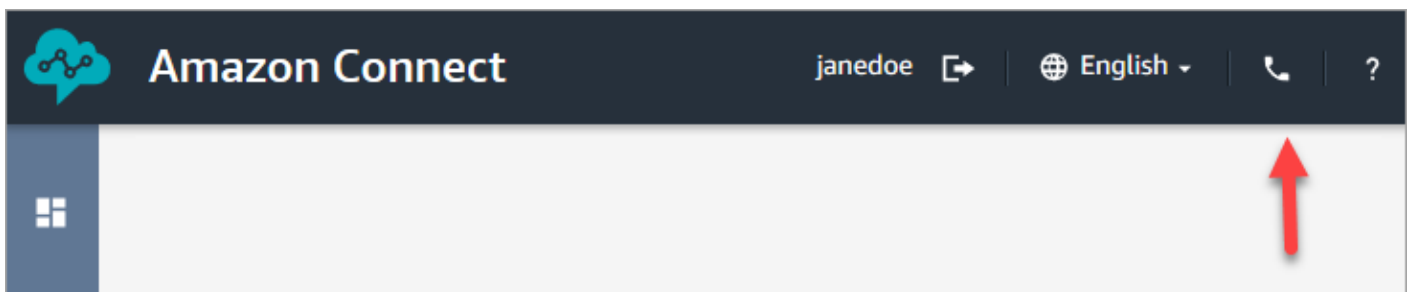
- Tingkatkan PKC Anda di lingkungan pengujian. Gunakan CCP terbaru untuk mempelajari perbedaannya, dan untuk memeriksa konfigurasi Anda.
- Berkomunikasi dengan agen Anda ketika upgrade akan berlangsung.
- Latih agen Anda untuk membantu mereka bersiap-siap.

Anda dapat melihat komunikasi tentang tanggal peningkatan otomatis Anda di Dasbor Kesehatan Pribadi.

URL CCP saya diakhiri dengan/ccp

Upgrade ke CCP terbaru itu mudah. Jika mau, Anda dapat mencoba CCP terbaru dan kemudian beralih di kemudian hari. Inilah yang Anda lakukan:

1. Cobalah: Ubah URL di browser Anda dari/ccp #kepada/ccp-v2. PKT terbaru muncul secara otomatis. Jika Anda mau, ubah kembali ke /ccp # untuk kembali ke CCP sebelumnya.
2. Tingkatkan: Ubah URL di browser Anda dari/ccp #kepada/ccp-v2. Tandai URL.
3. Jika Anda mengakses CCP melalui konsol Amazon Connect dengan memilih ikon telepon di kanan atas halaman, Anda akan diarahkan ulang sesuai dengan tanggal peningkatan otomatis yang dikirim melalui email. Silakan hubungi Arsitek Solusi Amazon Anda jika permintaan Anda lebih mendesak.



4. Setelah pemutakhiran terjadi, jika Anda menggunakan URL /ccp #, itu akan diselesaikan menjadi/ccp-v2.

Verifikasi pengaturan jaringan Anda

Kami sangat menyarankan untuk menyiapkan jaringan Anda untuk digunakan [Ops 1 \(disarankan\): Ganti persyaratan rentang Amazon EC2 dan CloudFront IP dengan daftar izin domain.](#)

Menggunakan opsi ini membantu Dukungan Amazon Connect untuk memecahkan masalah apa pun yang Anda miliki dengan cepat. Secara khusus, menggunakan*.telemetry.connect.

{wilayah} .amazonaws.com meneruskan lebih banyak metrik ke tim Dukungan kami untuk membantu pemecahan masalah.

Perbarui URL SAMP Anda ke ccp-v2

Jika Anda menggunakan SAMP 2.0 sebagai sistem manajemen identitas Anda, pastikan untuk memperbarui tujuan di URL status relai Anda ke ccp-v2.

Ubah `destination=/connect/ccp` ke `destination=/connect/ccp-v2`.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan tujuan di URL status relai Anda](#)

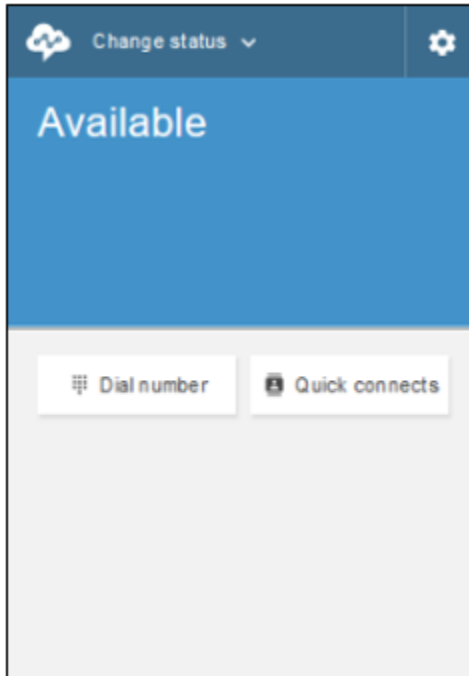
Bandingkan PKT sebelumnya dan terbaru

Gambar-gambar di bagian ini menunjukkan kepada Anda bagaimana CCP terbaru berbeda dari PKT sebelumnya untuk tugas-tugas umum yang dilakukan agen. Gambar menunjukkan kedua versi CCP dalam status default mereka.

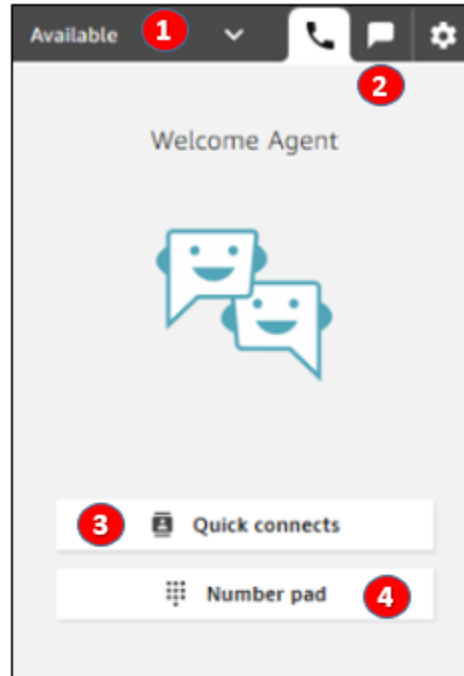
Tip

Tab obrolan muncul di PKC agen hanya jika profil perutean mereka menyertakan obrolan.

Atur status, gunakan obrolan, akses koneksi cepat, dan papan nomor



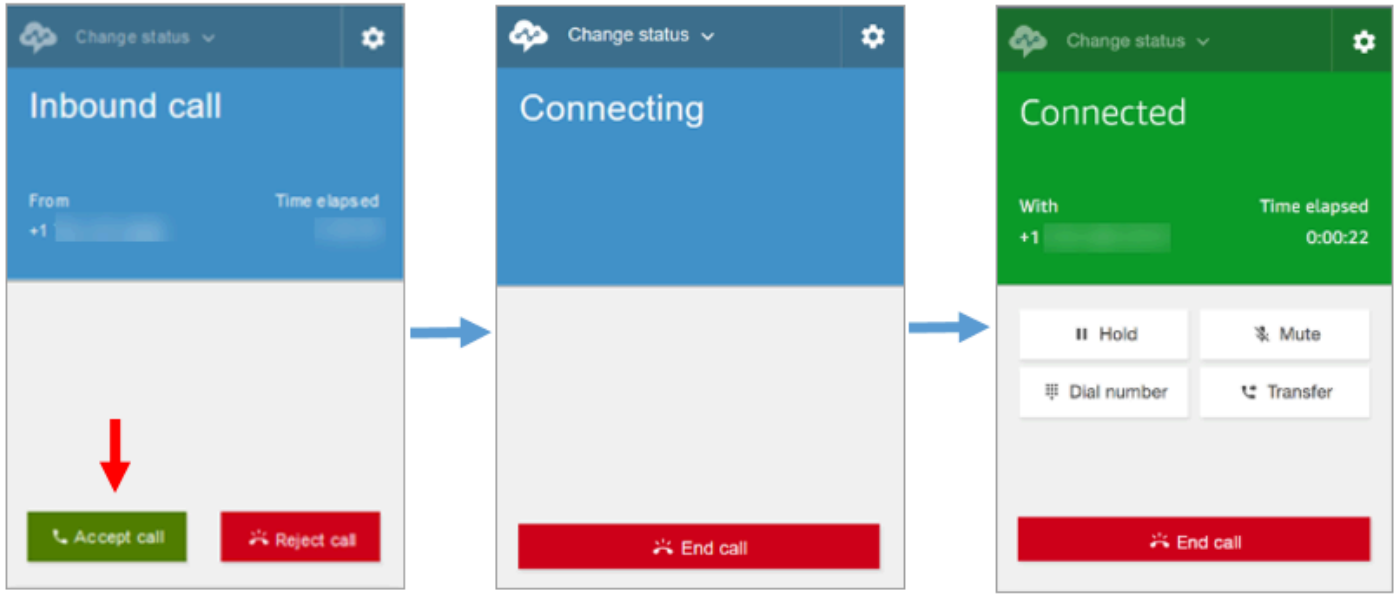
Earlier CCP



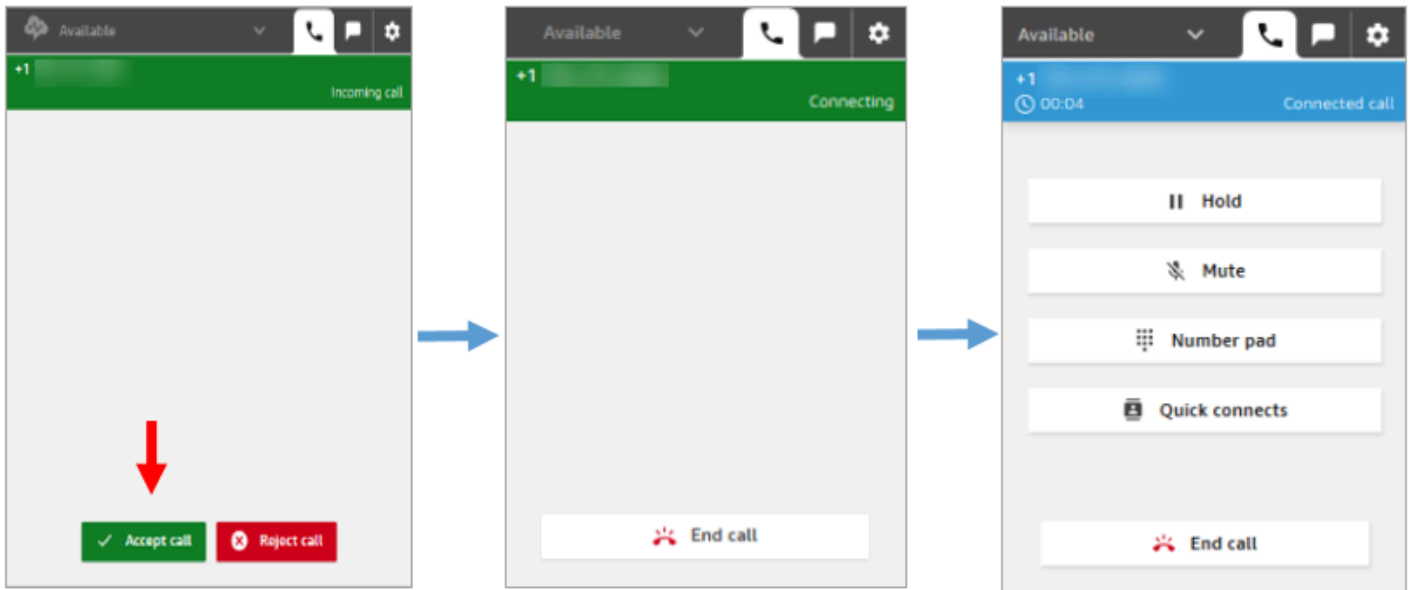
Latest CCP

1. Agen menggunakan dropdown untuk mengatur status mereka.
2. Jika Anda telah mengaktifkan obrolan untuk profil perutean agen, tab obrolan akan muncul.
3. Pilih Koneksi cepat tombol untuk mengetik dan memanggil nomor telepon, atau pilih koneksi cepat.
4. Pilih Pad nomor tombol untuk mengetik dan memanggil nomor telepon. Ini berguna ketika nomor telepon memiliki huruf.

Menerima panggilan

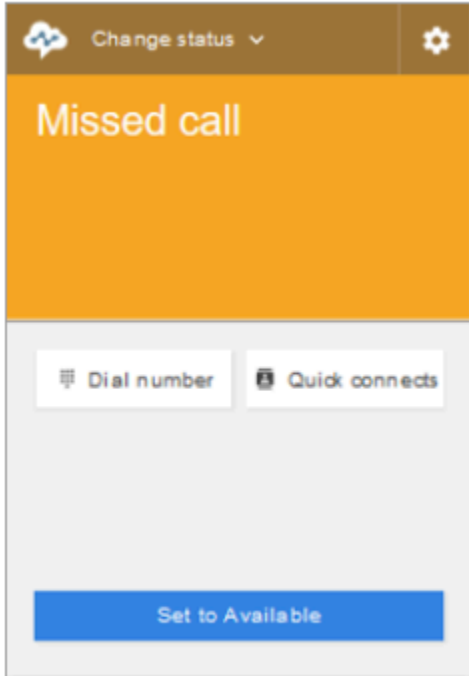


Earlier CCP

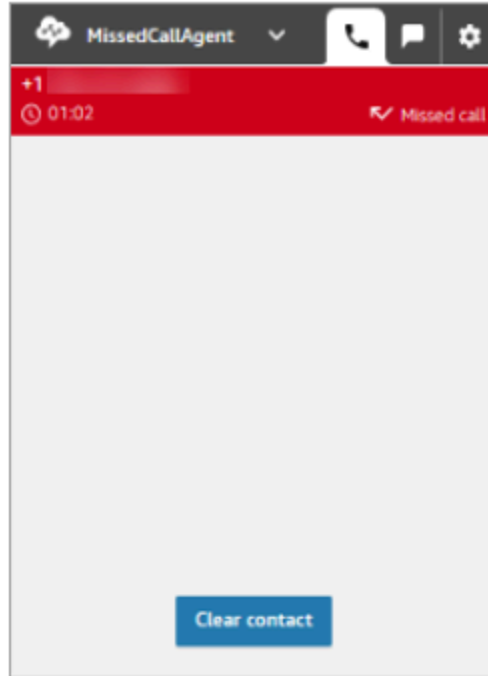


Latest CCP

Lewatkan panggilan

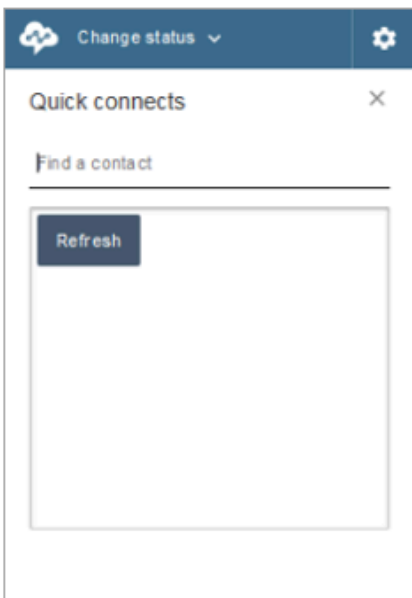


Earlier CCP

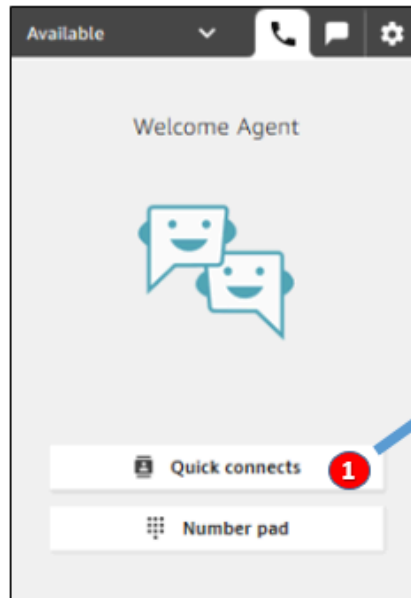


Latest CCP

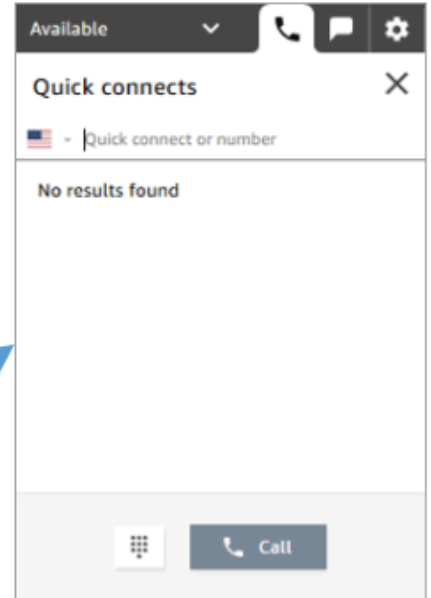
Lakukan panggilan: Kapan menggunakan koneksi Cepat



Earlier CCP

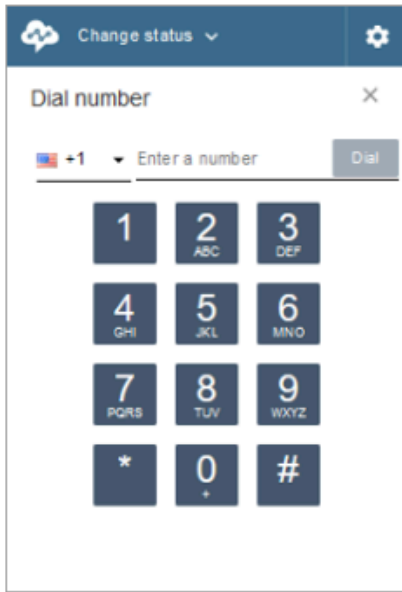


Latest CCP

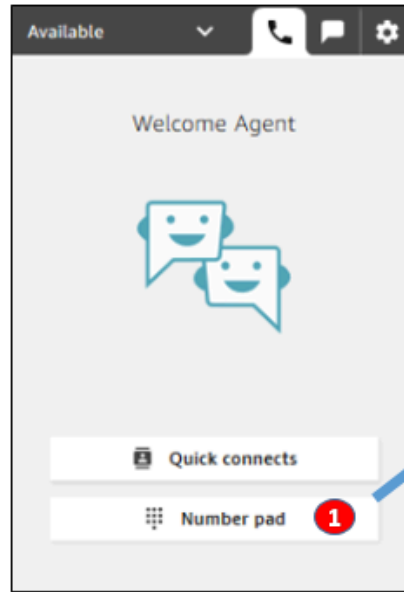


- Gunakan Koneksi cepat tombol untuk mengetik nomor atau memilih koneksi cepat.

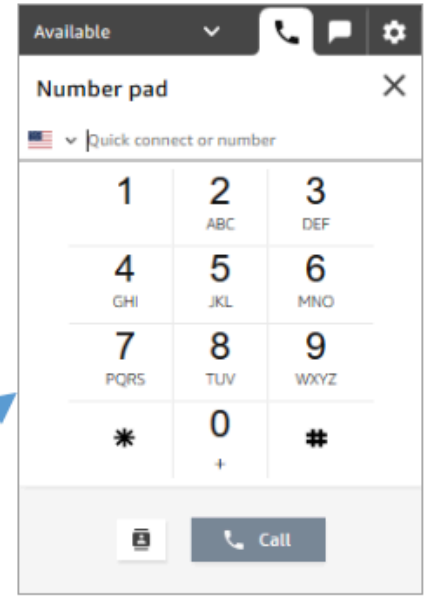
Melakukan panggilan: Kapan menggunakan Number pad



Earlier CCP

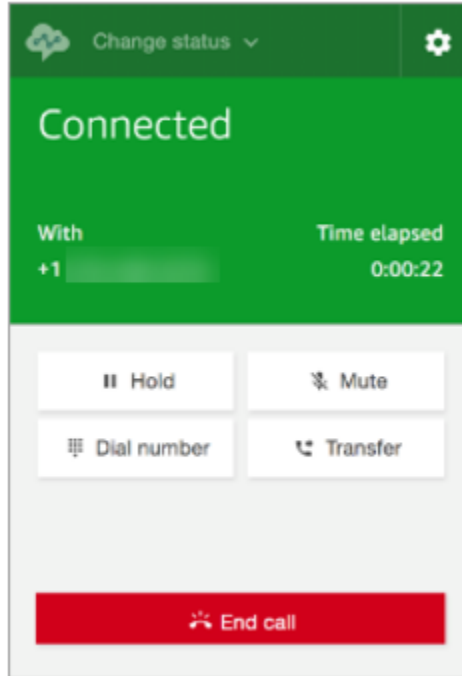
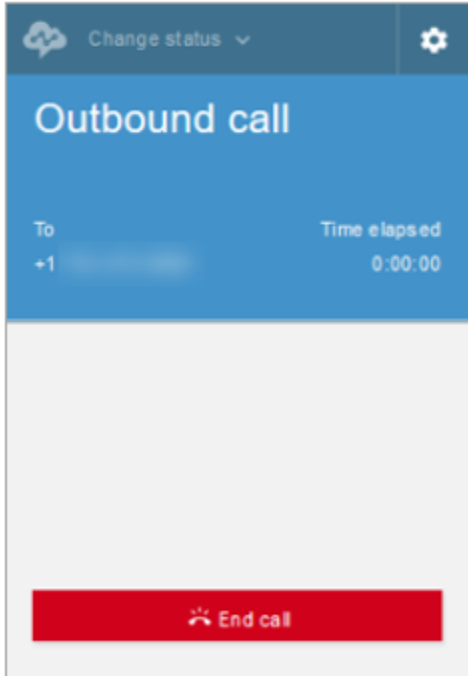


Latest CCP

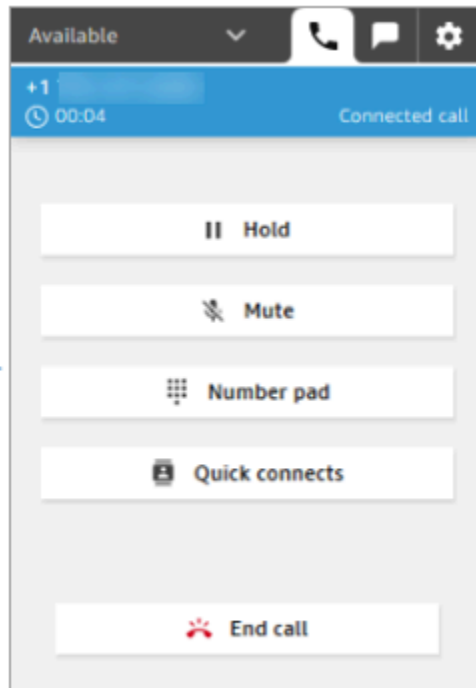
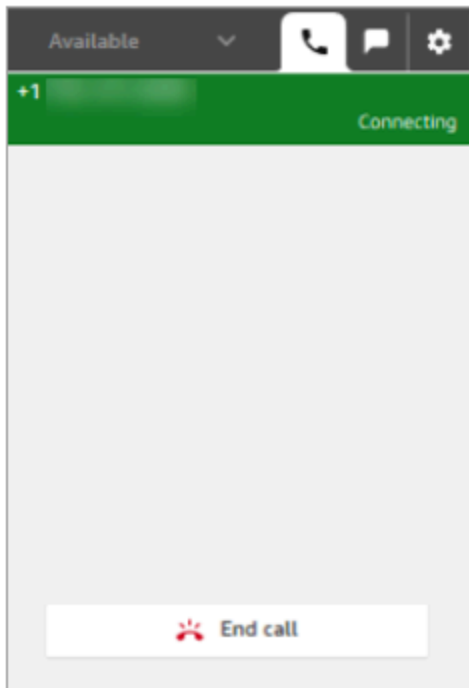


- Pilih Pad nomor tombol untuk mengetik dan memanggil nomor. Ini berguna untuk nomor perusahaan dengan huruf (misalnya, 1-800-CONTOH).

Lakukan panggilan keluar

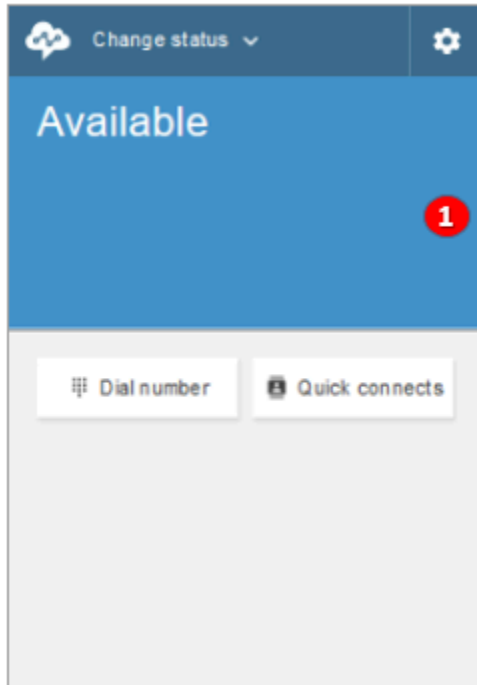


Earlier CCP

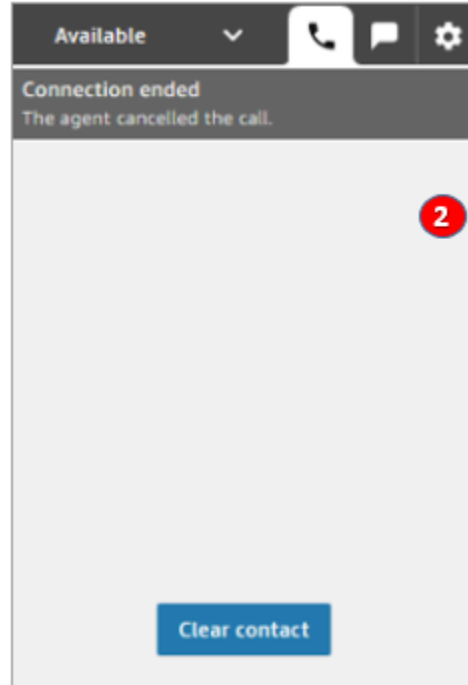


Latest CCP

Agan mengakhiri panggilan sebelum terhubung dengan pihak lain



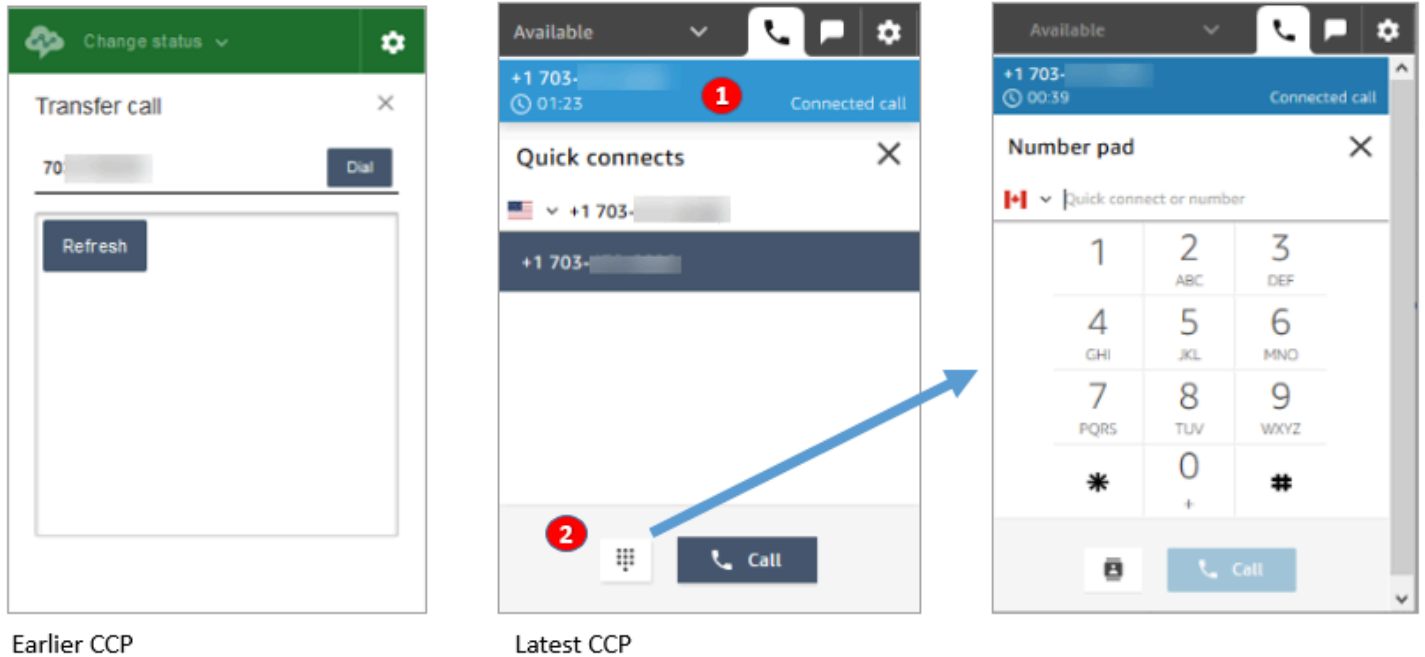
Earlier CCP



Latest CCP

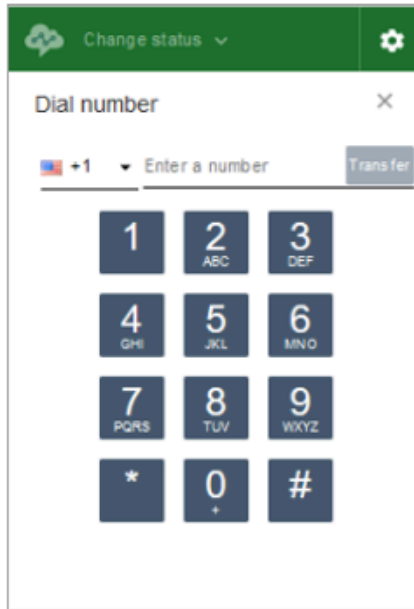
1. Jika agan mengakhiri panggilan sebelum terhubung, mereka kemudian tersedia untuk kontak baru yang akan diarahkan ke mereka secara otomatis.
2. Jika agan mengakhiri panggilan sebelum terhubung, mereka diminta untuk memilih Hapus kontak.

Lakukan panggilan lain saat terhubung pada panggilan

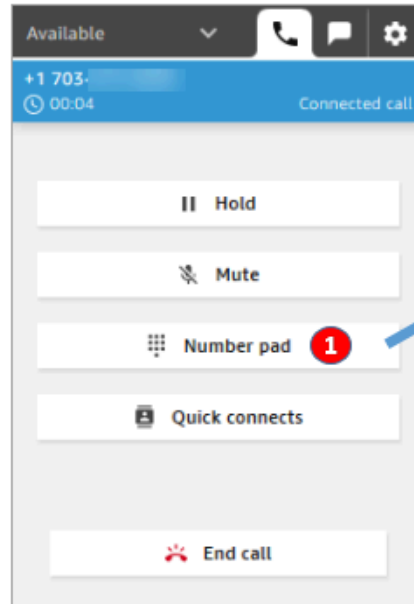


1. Anda dapat melihat panggilan yang Anda gunakan saat mengetik nomor lain atau memilih koneksi cepat.
2. Setelah memilih koneksi cepat, Anda dapat memilih pad nomor tombol. Kemudian pada pad nomor halaman, Anda dapat memasukkan nomor.

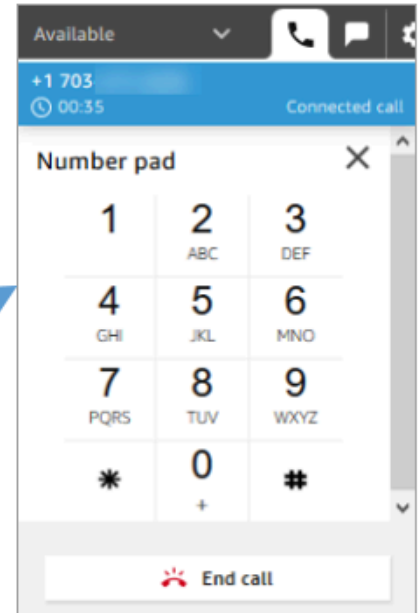
Masukkan input DTMF saat terhubung pada panggilan



Earlier CCP

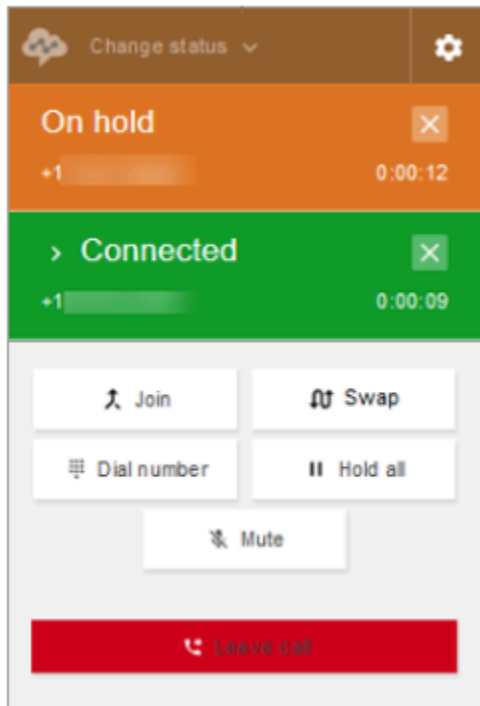


Latest CCP

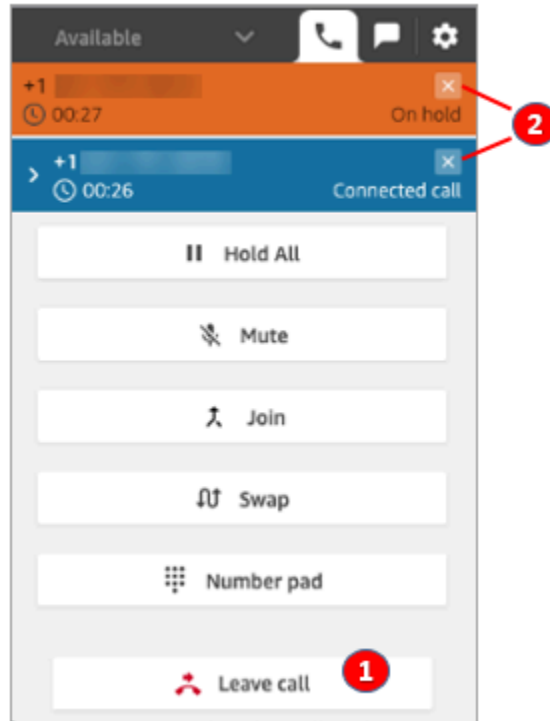


- Saat menelepon, hanya gunakan Pad nomor untuk memasukkan input DTMF.

Skenario panggilan konferensi 1: Meninggalkan panggilan ketika satu pihak ditahan dan yang lainnya terhubung



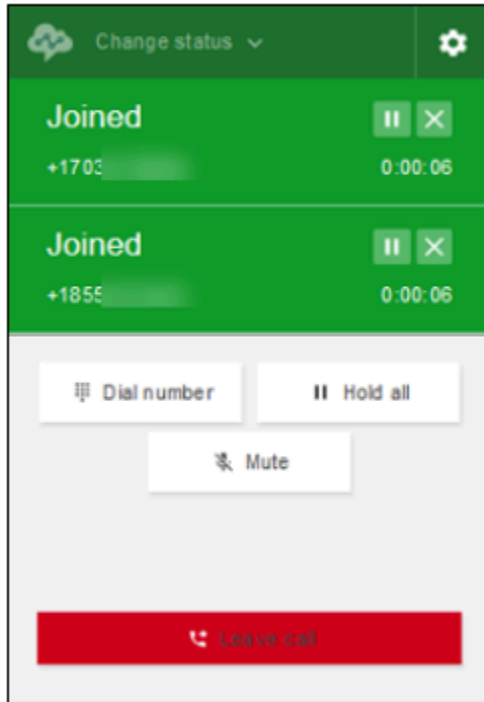
Earlier CCP



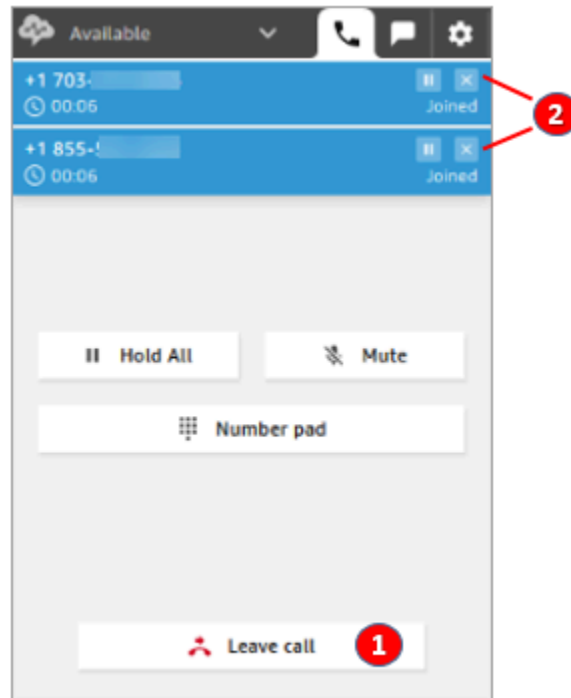
Latest CCP

1. PilihTinggalkan panggilanuntuk meninggalkan panggilan. Ini secara otomatis menahan pihak pertama dan menghubungkan mereka ke pihak kedua.
2. Jika Anda ingin mengakhiri panggilan, pilihxDi samping nomor masing-masing partai. Ini memutus setiap pihak.

Skenario panggilan konferensi 2: Meninggalkan panggilan ketika pihak lain bergabung



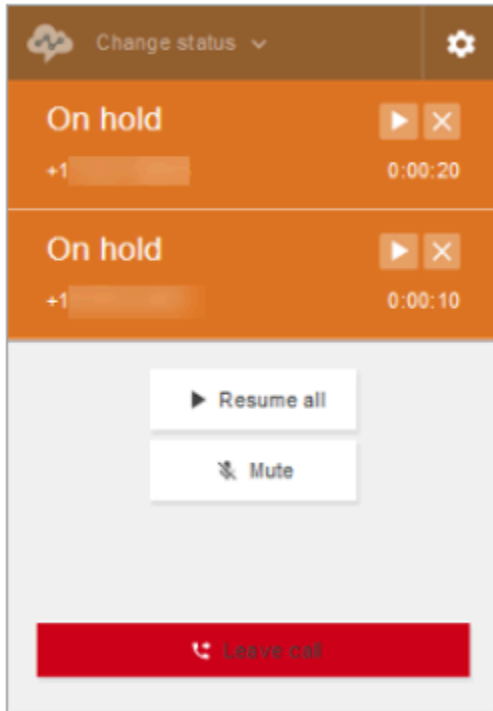
Earlier CCP



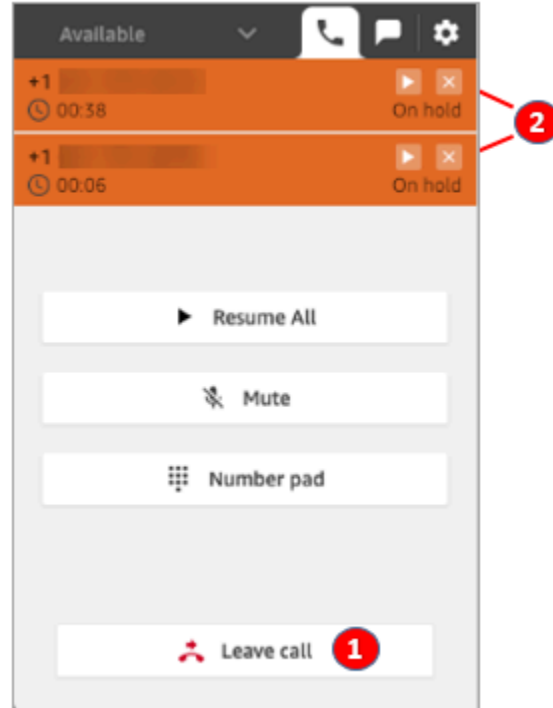
Latest CCP

1. Pilih **Tinggalkan panggilan** untuk meninggalkan panggilan. Dua pihak lainnya tetap bergabung.
2. Jika Anda ingin mengakhiri panggilan, pilih **x** di samping nomor masing-masing partai. Ini memutus setiap pihak.

Skenario panggilan konferensi 3: Meninggalkan panggilan saat pihak lain ditahan



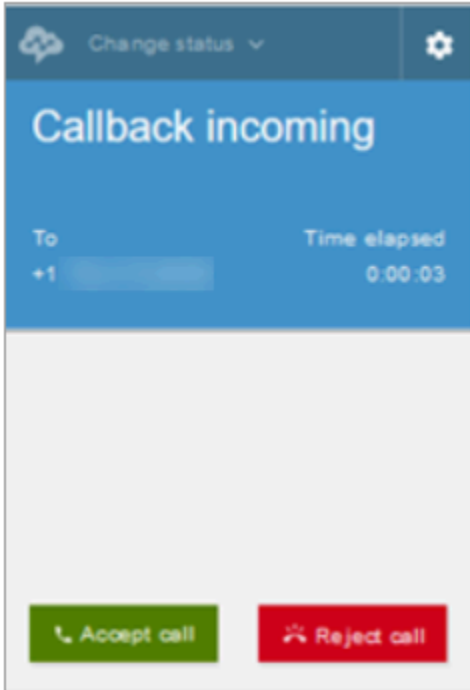
Earlier CCP



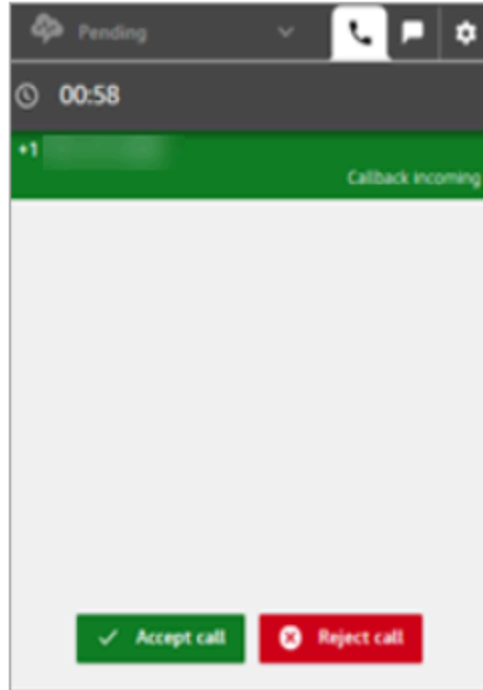
Latest CCP

1. Pilih Tinggalkan panggilan untuk meninggalkan panggilan. Dua pihak lainnya secara otomatis dilepas dan terhubung.
2. Jika Anda ingin mengakhiri panggilan, pilih Di samping nomor masing-masing partai. Ini memutus setiap pihak.

Menerima panggilan balik antrian

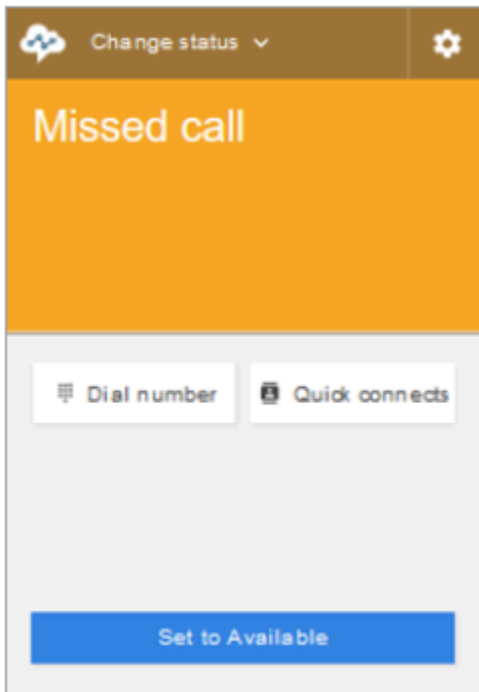


Earlier CCP

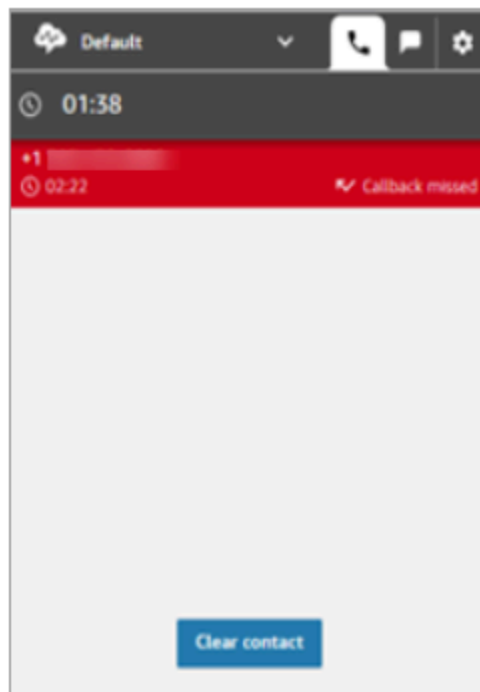


Latest CCP

Lewatkan panggilan balik antrian

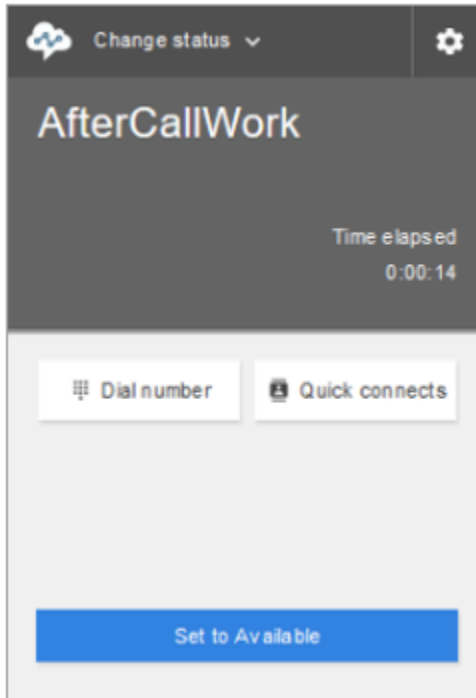


Earlier CCP

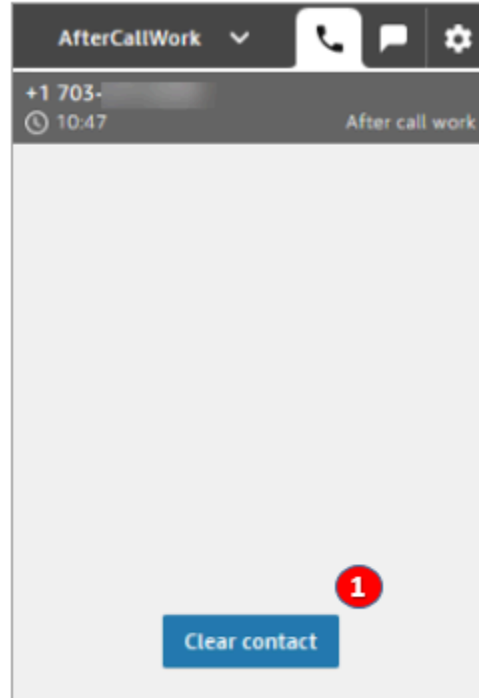


Latest CCP

Selesai Setelah pekerjaan kontak (ACW)



Earlier CCP



Latest CCP

- Selama Setelah kontak kerja (ACW), agen dapat menyelesaikan pekerjaan tindak lanjut, dan kemudian memilih Hapus kontak.

Saya menggunakan Amazon Connect Streams API

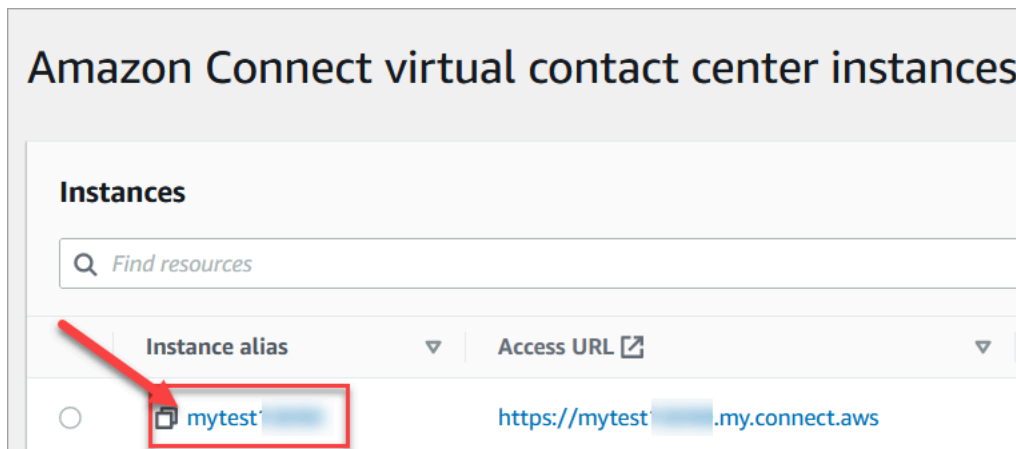
Note

Amazon Connect Streams API tetap sama antara versi PKC sebelumnya dan terbaru. Sebaiknya validasi implementasi kustom yang dibuat menggunakan Amazon Connect Streams API saat memutakhirkan versi untuk memastikan konsistensi dalam perilaku.

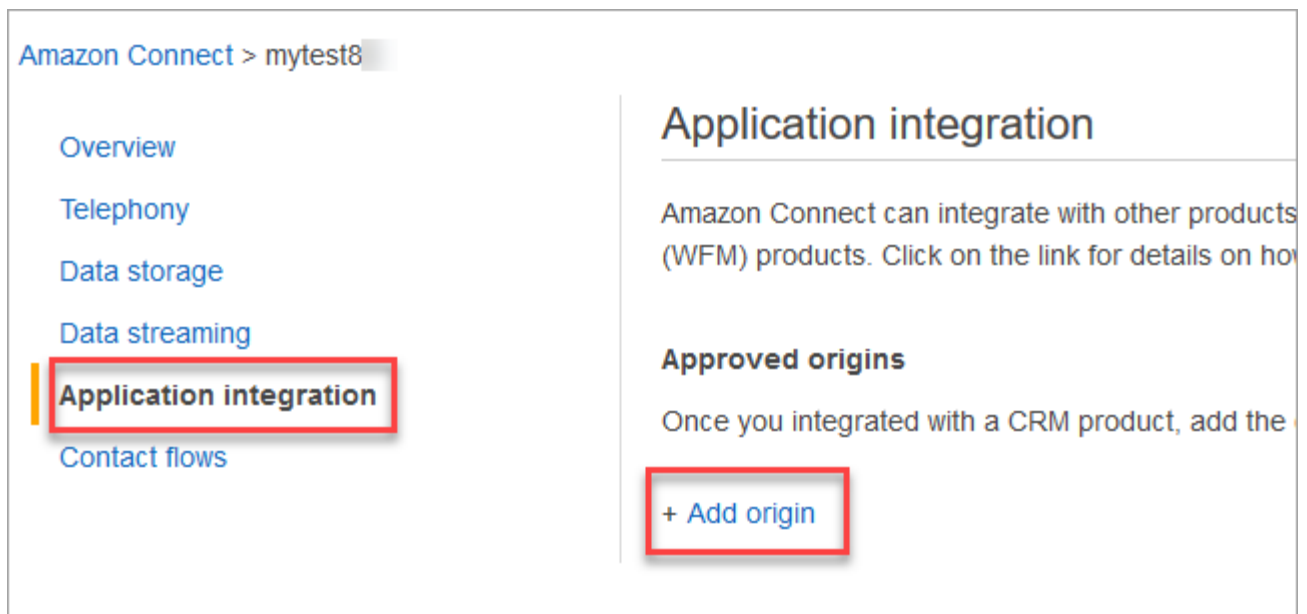
Gunakan langkah-langkah berikut untuk meningkatkan ke CCP terbaru.

1. Kami merekomendasikan menggunakan yang terbaru [API Aliran Amazon Connect](#).
2. Perbarui URL yang terkait dengan `initCCP()` dari `ccp #kepada/ccp-v2`. Untuk informasi tentang `initCCP()`, lihat [Connect.core.initCCP\(\)](#) dalam dokumentasi Amazon Connect Streams API di GitHub.

3. Tambahkan URL domain Anda ke daftar Asal yang disetujui:
 1. Masuk ke [AWSKonsol Manajemen](https://console.aws.amazon.com/console) (<https://console.aws.amazon.com/console>) menggunakan AndaAWSakun.
 2. Arahkan ke konsol Amazon Connect.
 3. Pastikan Anda berada di Wilayah yang benar untuk instans Amazon Connect Anda. Pilih contoh Anda.



4. PilihIntegrasi aplikasi, dan kemudian pilihTambahkan asal.



5. Masukkan URL domain Anda. Semua domain yang menyematkan PKC untuk contoh tertentu akan ditambahkan secara eksplisit. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [artikel ini](#) di atasGitHub.

Jika Anda menggunakan Salesforce, Anda perlu menambahkan domain Salesforce ke daftar izin Anda untuk mencegah masalah apa pun dengan fungsionalitas CTI Adapter CCP. Untuk

petunjuk terperinci, lihat [Adaptor CTI Amazon Connect untuk panduan instalasi Salesforce Lightning](#) atau [Adaptor CTI Amazon Connect untuk panduan instalasi Salesforce Classic](#).

Verifikasi pengaturan jaringan Anda

Kami sangat menyarankan untuk menyiapkan jaringan Anda untuk digunakan [Opsi 1 \(disarankan\): Ganti persyaratan rentang Amazon EC2 dan CloudFront IP dengan daftar izin domain](#).

Menggunakan opsi ini membantu Dukungan Amazon Connect untuk memecahkan masalah apa pun yang Anda miliki dengan cepat. Secara khusus, menggunakan *.telemetry.connect.{wilayah}.amazonaws.com meneruskan lebih banyak metrik ke tim Dukungan kami untuk membantu pemecahan masalah.

Perbarui URL SAMP Anda ke ccp-v2

Jika Anda menggunakan SAMP 2.0 sebagai sistem manajemen identitas Anda, pastikan untuk memperbarui tujuan di URL status relai Anda ke ccp-v2.

Ubah `destination=/connect/ccp` ke `destination=/connect/ccp-v2`.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan tujuan di URL status relai Anda](#)

Menyediakan agen dengan akses ke Contact Control Panel

Note

Ini adalah URL ke situs web PKC:

- `https://nama contoh.my.connect.aws/ccp-v2/`

Ini adalah URL ke [aplikasi agen](#):

- `https://nama contoh agent-app-v .my.connect.aws/ 2/`

Langkah-langkah untuk memastikan agen dapat mengakses PKC

Agan menggunakan Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) untuk berkomunikasi dengan kontak. Tetapi sebelum agan dapat mengakses PKT dan menangani kontak, ada beberapa hal yang perlu Anda lakukan:

1. Pastikan jaringan Anda memenuhi persyaratan untuk menggunakan PKC. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan jaringan Anda](#).
2. Pastikan agan memiliki headset dan workstation yang sesuai. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Persyaratan headset dan workstation agan untuk PKC](#).
3. Buat nama pengguna dan kata sandi bagi agan untuk masuk ke PKC, dengan [menambahkan agan ke instans Anda](#).
4. Minimal, [tetapkan mereka profil keamanan Agan](#). Ini memberi mereka izin untuk mengakses PKT, yang mereka gunakan untuk mengelola kontak.
5. Berikan nama pengguna, kata sandi, dan tautan situs web PKC ke agan Anda sehingga mereka dapat masuk.

Kami menyarankan agan untuk mem-bookmark URL ke PKT sehingga mereka dapat dengan mudah mengaksesnya.

6. Latih agan Anda di PKT:
 - Menonton [Video pelatihan: Cara menggunakan PKT](#)

Aplikasi agan: Semuanya di satu tempat

Ingin agan Anda mengelola kontak, dan mengakses profil pelanggan, kasus, dan pengetahuan semuanya di satu tempat? Gunakan [aplikasi agan](#)!

Aplikasi agan adalah antarmuka browser web tunggal yang menampung CCP, [Profil Pelanggan](#), [Kasus](#), dan [Amazon Q di Connect](#).

Jika Anda menggunakan CCP yang disediakan Amazon Connect, setelah Anda mengaktifkan Profil Pelanggan, Kasus, atau Amazon Q di Connect, bagikan URL berikut dengan agan Anda sehingga mereka dapat mengaksesnya di aplikasi agan:

- [https://**nama contoh** agent-app-v .my.connect.aws/ 2/](https://nama contoh agent-app-v .my.connect.aws/ 2/)

Untuk bantuan menemukan nama instans Anda, lihat [Temukan nama instans Amazon Connect Anda](#).

Berikan akses mikrofon di Chrome, Firefox, atau Edge

Jika agen mengalami masalah dengan mikrofon mereka, mereka mungkin perlu memberikan akses mikrofon di browser mereka. Pilih salah satu artikel berikut untuk mendapatkan langkah-langkah yang sesuai untuk browser Anda:

- [Gunakan kamera dan mikrofon Anda di Chrome](#)
- [Jendela Info Halaman Firefox](#)
- Cara mengizinkan situs web menggunakan kamera atau mikrofon Anda saat menjelajah di Microsoft Edge di artikel [Kamera Windows, mikrofon, dan privasi](#)

Important

Perubahan yang diperkenalkan di Google Chrome versi 64 dapat mengakibatkan masalah saat menerima panggilan jika Anda menggunakan softphone Panel Kontrol Kontak (CCP) yang disematkan menggunakan pustaka Amazon Connect Streams. Jika Anda mengalami masalah dengan mikrofon saat menggunakan Chrome versi 64, Anda dapat mengatasi masalah ini dengan membuat dan menerapkan versi terbaru dari [API Amazon Connect Streams](#), mengikuti langkah-langkah di bawah Mengunduh Aliran.

Anda juga dapat menyelesaikan masalah dengan menggunakan Firefox atau Edge sebagai browser Anda.

Cara mendapatkan bantuan untuk masalah PKT

Agen: Hubungi manajer Anda atau dukungan teknis yang disediakan oleh perusahaan Anda.

Amazon Connect Administrator: Lihat langkah-langkah [Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel \(CCP\)](#) pemecahan masalah terperinci. Atau, masuk ke [AWS Management Console](#) (<https://console.aws.amazon.com/console>) menggunakan AWS akun Anda. Di sudut kanan atas halaman, pilih Support, dan buka tiket dukungan.

Persyaratan headset dan workstation agen untuk PKC

Headset agen dan workstation di pusat kontak sangat bervariasi. Sementara Amazon Connect CCP dibuat untuk menangani jitter tingkat tinggi dan lingkungan latensi tinggi, arsitektur stasiun

kerjabahwa agen menggunakan, dan lokasi dan lingkungan di mana mereka mengambil kontak, dapat mempengaruhi kualitas pengalaman.

Persyaratan headset

Panel Kontrol Kontak (PKC) agen kompatibel dengan semua jenis headset.

Untuk agen dan pengalaman pelanggan terbaik, kami sarankan menggunakan headset USB.

Atau, Anda dapat mengarahkan kontak ke nomor eksternal, dalam format E.164, menggunakan telepon agen yang ada.

Note

Jika perangkat audio agen tidak mendukung hingga 48khz dan browser menegaskan laju sampel 48khz, masalah audio seperti suara senandung yang dapat didengar mungkin ada di audio keluar agen. Ini telah terlihat dengan Firefox tetapi tidak dengan Chrome.

Untuk petunjuk tentang memverifikasi laju sampel headset dan browser agen, lihat [Suara bersenandung di headset: Verifikasi kecepatan sampel headset dan browser](#)

Persyaratan minimum workstation

Workstation di bawah tenaga dapat menyulitkan agen untuk mengakses alat dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk melayani kontak. Juga, perlu diingat persyaratan sumber daya ketika scoping workstation untuk memastikan bahwa mereka dapat melakukan di bawah beban sementara tepat multitasking untuk kasus penggunaan.

Berikut ini adalah persyaratan sistem minimum untuk workstation menggunakan PKC saja. Anda harus lingkup memori tambahan, bandwidth, dan CPU untuk sistem operasi dan apa pun yang berjalan di workstation untuk menghindari pertenggaran sumber daya.

- Peramban—Untuk daftar semua browser yang didukung, lihat [Browser yang didukung oleh Amazon Connect](#).
- Jaringan- Bandwidth 100 Kbps per workstation yang terhubung
- Memori—2 GB RAM
- Prosesor (CPU)—2 GHz

iPhone dan perangkat seluler lainnya tidak didukung

Konsol Amazon Connect, Contact Control Panel (CCP), dan ruang kerja agen tidak mendukung browser seluler.

Cara menentukan apakah workstation adalah sumber masalah

Untuk menentukan apakah workstation adalah sumber masalah, Anda memerlukan akses ke berbagai tingkat informasi logging. Namun, menambahkan pencatatan dan pemantauan ke workstation yang sudah mengalami pertengkaran sumber daya dapat mengurangi sumber daya yang tersedia dan membatalkan hasil pengujian. Kami menyarankan agar workstation Anda memenuhi persyaratan minimum, sehingga Anda membiarkan sumber daya tambahan tersedia untuk penebangan, pemantauan, pemindaian malware, fungsi sistem operasi, dan proses lain yang berjalan.

Kumpulkan pencatatan historis tambahan dan sumber data untuk korelasi. Jika Anda melihat korelasi antara waktu acara dan waktu masalah dilaporkan, Anda mungkin dapat menentukan akar penyebab dengan informasi berikut:

- Waktu perjalanan pulang pergi (RTT) dan kehilangan paket ke titik akhir yang terletak di Wilayah Amazon Connect Anda dari stasiun kerja agen Anda, atau stasiun kerja yang identik di segmen jaringan yang sama. Jika tidak ada titik akhir Wilayah yang tersedia karena kebijakan keamanan, titik akhir WAN publik sudah cukup, misalnya, www.Amazon.com. Idealnya, gunakan alamat alias instans Anda (<https://your-instance-alias.my.connect.aws/>), dan juga alamat pensinyalan Anda untuk endpoint.

Anda dapat menemukan titik akhir Wilayah Anda di sini: [Titik akhir dan kuota Amazon Connect](#).

- Pemantauan rutin workstation yang menunjukkan proses berjalan, dan penggunaan sumber daya saat ini dari setiap proses.
- Kinerja/pemanfaatan workstation di bidang-bidang ini:
 - Prosesor (CPU)
 - Disk/drive
 - RAM/memori
 - Throughput dan kinerja jaringan
- Pantau semua yang sebelumnya untuk lingkungan desktop VDI Anda, termasuk pemantauan RTT/paket antara workstation agen dan lingkungan VDI.

Cara menentukan apakah headset agen adalah sumber masalahnya

Masalah dengan headset agen biasanya disebabkan oleh dua masalah:

- Hubungan antara headset agen dan komputer.
- Izin untuk mikrofon browser.

Inilah yang perlu Anda lakukan:

- Periksa apakah komputer Anda mengenali headset Anda—Periksa pengaturan di Device Manager untuk memastikan bahwa komputer Anda mengenali headset dan memungkinkan konektivitas headset yang tepat. Misalnya, jika Anda menggunakan PC Windows:
 1. Pergi kePengelola Perangkat, kemudian kembangkanInput dan output audio.
 2. Jika komputer mengenali headset Anda, Anda akan melihatnya tercantum di sana.
- Periksa pengaturan browser Anda untuk headset/mikrofon
 - Chrome
 1. pergi kePengaturan,Pengaturan Situs,Mikrofon.
 2. Kemudian periksa apakah headset yang benar diaktifkan.
 3. Untuk mempelajari lebih lanjut, lihat[Menggunakan kamera dan mikrofon Anda di Chrome](#).
 - Firefox
 1. Saat berada di PKC, pilih ikon kunci di bilah alamat. Jika diperlukan, berikan izin kepada PKC.
 2. Untuk mempelajari lebih lanjut, lihat[Jendela Info Halaman Firefox](#).
- Menghapus pemblokir iklan: Jika Anda menggunakan ekstensi pemblokir iklan, hapus dan lihat apakah itu memperbaiki masalah.

Important

Perubahan yang diperkenalkan di Google Chrome versi 64 dapat mengakibatkan masalah saat menerima panggilan jika Anda menggunakan softphone Panel Kontrol Kontak (CCP) yang disematkan menggunakan pustaka Amazon Connect Streams. Jika Anda mengalami masalah dengan mikrofon saat menggunakan Chrome versi 64, Anda dapat menyelesaikan masalah dengan membuat dan menerapkan versi terbaru[API Aliran Amazon Connect](#), mengikuti langkah-langkah di bawahMengunduh Stream.

Anda juga dapat mengatasi masalah dengan menggunakan Firefox atau Edge sebagai browser Anda.

Untuk informasi selengkapnya tentang memecahkan masalah audio, lihat [Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel \(CCP\)](#).

Masalah bagi agen yang menggunakan PKC: Tidak dapat mendengar indikator untuk obrolan masuk?

Jika agen tidak dapat mendengar indikator audio untuk obrolan masuk, masalahnya mungkin karena Google menambahkan bendera kebijakan audio ke Chrome. Bendera ini ada di Chrome versi 71 - 75.

Untuk memperbaikinya, tambahkan situs web CCP ke daftar yang diizinkan di pengaturan Chrome agen. Untuk instruksi, lihat ini [Artikel Bantuan Google Chrome](#).

Untuk informasi selengkapnya tentang memecahkan masalah audio, lihat [Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel \(CCP\)](#).

Sematkan Panel Kontrol Kontak (CCP) kustom

Dokumentasi [Amazon Connect Streams](#) menjelaskan cara mengintegrasikan aplikasi web yang ada dengan Amazon Connect. Streams memberi Anda kekuatan untuk menyematkan komponen UI Contact Control Panel (CCP) ke halaman Anda, dan/atau menangani agen dan peristiwa status kontak secara langsung memberi Anda kekuatan untuk mengontrol status agen dan kontak melalui antarmuka berbasis peristiwa yang berorientasi objek. Anda dapat menggunakan antarmuka bawaan atau membangun sendiri dari awal: Streams memberi Anda kekuatan untuk memilih.

Konten

- [Menggunakan Amazon Connect dengan cookie pihak ketiga](#)
- [Sematkan PKC ke Salesforce](#)
- [Sematkan PKC ke Zendesk](#)

Menggunakan Amazon Connect dengan cookie pihak ketiga

Google Chrome

Google Chrome telah [mengumumkan rencana](#) untuk memulai penghentian cookie pihak ketiga (3PCD) mulai Q1 2024 sebagai bagian dari Privacy Sandbox Initiative mereka. Amazon Connect menggunakan cookie pihak ketiga untuk otentikasi. Domain Amazon Connect telah disetujui oleh Google untuk terus menggunakan cookie pihak ketiga hingga 27 Desember 2024. Kami secara proaktif mengembangkan solusi untuk mempertahankan otentikasi setelah 3PCD. Anda harus merencanakan untuk meng-upgrade Streams API dan CTI Adapter akhir tahun ini. Pelanggan yang menggunakan Amazon Connect Agent Workspace atau Contact Control Panel (CCP) sebagai aplikasi mandiri tidak akan terpengaruh.

Note

Pelanggan yang menyematkan Single Sign-On (SSO) mereka ke Amazon Connect dapat terpengaruh oleh penghentian cookie pihak ketiga jika Penyedia Identitas SAMP (iDP) mereka menggunakan cookie pihak ketiga. Pelanggan yang menyematkan SSO harus menghubungi IDP SAMP mereka untuk instruksi mitigasi jika perlu. Untuk menguji apakah Anda terkena dampak, lihat pedoman Chrome untuk menguji kerusakan cookie pihak ketiga.

Sematkan PKC ke Salesforce

Fungsionalitas inti Adaptor CTI Amazon Connect menyediakan Panel Kontrol Kontak (CCP) berbasis browser WebRTC dalam Salesforce. Integrasi Amazon Connect terdiri dari dua komponen:

- [Paket Salesforce yang dikelola](#)
- [SesiAWSAplikasi tanpa server digunakan untuk AndaAWSlingkungan](#)

Untuk panduan terperinci dan penyiapan kemampuan Adaptor CTI lengkap untuk Salesforce Lightning, lihat [Amazon Connect CTI Adapter untuk panduan instalasi Salesforce Lightning](#).

Untuk Adaptor CTI untuk Salesforce Classic, lihat [Amazon Connect CTI Adapter untuk panduan instalasi Salesforce Classic](#).

Kami menyarankan Anda untuk awalnya menginstal paket ke sandbox Salesforce Anda. Setelah paket diinstal, Anda dapat mengkonfigurasi konfigurasi Salesforce Call Center Anda dalam Salesforce.

Sematkan PKC ke Zendesk

Untuk mengintegrasikan Amazon Connect dan Zendesk, Anda memerlukan:

- Instans Amazon Connect.
- Akun [Support Zendesk](#) dengan paket [Zendesk Talk Partner Edition](#), atau akun uji coba Zendesk.

Instal dan konfigurasi [aplikasi Amazon Connect for Zendesk](#) di akun Support Zendesk Anda, lalu integrasikan aplikasi dengan Amazon Connect. Setelah integrasi, Anda dapat membuat alur untuk menggunakan Amazon Connect dengan tiket Zendesk.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bagaimana cara mengintegrasikan Amazon Connect dengan Zendesk?](#)

Siapkan Ketahanan Global Amazon Connect

Note

Fitur ini hanya tersedia untuk instans Amazon Connect yang dibuat di AWS Wilayah berikut: US East (Virginia N.), US West (Oregon), Eropa (Frankfurt), dan Eropa (London).

Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah AS Timur (Virginia N.) jika sumber Anda adalah US West (Oregon), atau sebaliknya. Demikian pula, Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah Eropa (Frankfurt) jika sumber Anda adalah Eropa (London), atau sebaliknya.

Untuk mendapatkan akses ke fitur ini, hubungi Arsitek Solusi Amazon Connect atau Manajer Akun Teknis Anda.

Amazon Connect Global Resiliency memungkinkan Anda menyediakan layanan pelanggan di mana saja di dunia dengan keandalan, kinerja, dan efisiensi tertinggi. Dengan fitur telepon yang didistribusikan, pusat kontak Anda dapat memenuhi persyaratan peraturan internasional.

Amazon Connect Global Resiliency menyediakan serangkaian API yang Anda gunakan untuk:

- Menyediakan instans Amazon Connect yang ditautkan di instans lain Wilayah AWS.
- Menyediakan dan mengelola nomor telepon yang bersifat global dan dapat diakses di kedua Wilayah.
- Mendistribusikan lalu lintas telepon dan agen di seluruh instans dan Wilayah Amazon Connect dengan peningkatan 10%, atau geser semuanya sekaligus. Ini memungkinkan Anda untuk secara perlahan menggeser kontak suara masuk dan agen di seluruh Wilayah atau menggeser semuanya pada saat yang bersamaan.

Misalnya, Anda dapat mendistribusikan kontak suara masuk dan agen 100% di AS Timur (Virginia N.) dan 0% di AS Barat (Oregon), atau 50% di setiap Wilayah.

- Akses kapasitas cadangan di seluruh Wilayah.

Daftar Isi

- [Memulai Ketahanan Global Amazon Connect](#)
- [Mengelola grup distribusi lalu lintas](#)

- [Mengelola nomor telepon di seluruh Wilayah](#)
- [Kelola obrolan di seluruh Wilayah](#)

Memulai Ketahanan Global Amazon Connect

Note

Fitur ini hanya tersedia untuk instans Amazon Connect yang dibuat di AWS Wilayah berikut: US East (Virginia N.), US West (Oregon), Eropa (Frankfurt), dan Eropa (London).

Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah AS Timur (Virginia N.) jika sumber Anda adalah US West (Oregon), atau sebaliknya. Demikian pula, Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah Eropa (Frankfurt) jika sumber Anda adalah Eropa (London), atau sebaliknya.

Untuk mendapatkan akses ke fitur ini, hubungi Arsitek Solusi Amazon Connect atau Manajer Akun Teknis Anda.

Anda memulai dengan Amazon Connect Global Resiliency dengan membuat replika instans Amazon Connect yang ada di instans lain Wilayah AWS, dan dengan membuat grup distribusi lalu lintas.

Grup distribusi lalu lintas adalah sumber daya Amazon Connect yang memungkinkan Anda menautkan instans Amazon Connect yang berbeda Wilayah AWS. Nomor telepon dapat dilampirkan ke grup distribusi lalu lintas. Lalu lintas ke angka-angka ini dapat didistribusikan antara instance dalam grup distribusi lalu lintas.

Cara mengatur Ketahanan Global Amazon Connect

1. [Buat replika instans Amazon Connect yang ada](#). Gunakan [ReplicateInstance](#) API.
2. [Buat grup distribusi lalu lintas](#).
 1. Gunakan [CreateTrafficDistributionGroup](#) API.
 2. Gunakan [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API untuk menentukan apakah grup distribusi lalu lintas telah berhasil dibuat (Status harus ACTIVE).
3. [Klaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas Anda](#). Setelah grup distribusi lalu lintas berhasil dibuat (Status harus ACTIVE), Anda dapat mengklaim nomor telepon ke grup tersebut menggunakan [ClaimPhoneNumber](#) API.

Note

Distribusi lalu lintas default untuk nomor telepon ini diatur ke 100% - 0%. Artinya, 100% lalu lintas telepon masuk akan masuk ke sumber instans Amazon Connect yang digunakan untuk membuat replika.

Selain itu, setelah nomor telepon diklaim ke sebuah instans, Anda dapat menentukannya ke beberapa instance. Wilayah AWS Untuk melakukan ini, gunakan [UpdatePhoneNumber](#) API untuk menetapkan nomor ke grup distribusi lalu lintas.

4. [Perbarui distribusi lalu lintas Anda](#). Gunakan [UpdateTrafficDistribution](#) API untuk mendistribusikan lalu lintas di seluruh instance tertaut dengan peningkatan 10%.

Buat replika instans Amazon Connect yang sudah ada

Note

Fitur ini hanya tersedia untuk instans Amazon Connect yang dibuat di AWS Wilayah berikut: US East (Virginia N.), US West (Oregon), Eropa (Frankfurt), dan Eropa (London).

Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah AS Timur (Virginia N.) jika sumber Anda adalah US West (Oregon), atau sebaliknya. Demikian pula, Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah Eropa (Frankfurt) jika sumber Anda adalah Eropa (London), atau sebaliknya.

Untuk mendapatkan akses ke fitur ini, hubungi Arsitek Solusi Amazon Connect atau Manajer Akun Teknis Anda.

Anda memanggil [ReplicateInstance](#) API untuk membuat replika instans Amazon Connect Anda di instans lain Wilayah AWS dan menyalin informasi konfigurasi untuk sumber daya Amazon Connect. Wilayah AWS

Daftar Isi

- [Hal-hal penting untuk diketahui](#)
- [Karakteristik contoh replika](#)
- [Sumber daya apa yang dicerminkan dalam contoh replika](#)
- [Apa yang harus dilakukan setelah instance replika dibuat](#)

- [Kapan harus menghubungi AWS Support](#)
- [Mengapa ReplicateInstance panggilan gagal](#)
- [Cara menemukan Wilayah sumber instans Amazon Connect Anda](#)
- [Cara menemukan Wilayah sumber instans Amazon Connect Anda](#)

Hal-hal penting untuk diketahui

- Sebelum berlari [ReplicateInstance](#):
 - Pastikan Anda memiliki izin IAM minimum yang diperlukan untuk membuat instance. Lihat [Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect](#).
 - Perbarui alur Anda untuk mengganti Wilayah hardcoded apa pun dengan parameter `$.AwsRegion` atau `$['AwsRegion']`. Pada runtime flow, parameter ini diganti dengan Region tempat aliran dijalankan.
 - Pastikan fungsi Lambda Anda Wilayah AWS memiliki nama yang sama.
 - Untuk bot Amazon Lex, Anda dapat menggunakan [Amazon Lex Global Resiliency](#) untuk mereplikasi bot di seluruh Wilayah yang mempertahankan ID bot atau mengubah alur Anda ke cabang berdasarkan AWS Wilayah tempat aliran berjalan.
 - Kunci yang dikelola AWS Untuk mengizinkan instance replika, menggunakan AWS konsol, buat instance Amazon Connect sementara di Wilayah tempat Anda berencana membuat instance replika. Ini akan membuat default Kunci yang dikelola AWS untuk Amazon Connect.
- [ReplicateInstance](#) menyalin konfigurasi Amazon Connect Wilayah AWS sebagai bagian dari proses replikasi awal. Setelah langkah pertama ini selesai, setiap perubahan yang dilakukan pada [sumber daya cermin](#) di lain waktu akan terus disinkronkan ke instance replika di seluruh Wilayah.
- Semua nomor telepon pada instance sumber yang belum dikaitkan dengan grup nomor secara otomatis ditambahkan ke grup distribusi lalu lintas default. Langkah ini memungkinkan nomor telepon tersedia di Wilayah sumber dan replika, dan memungkinkan asosiasi aliran nomor telepon dicerminkan. Wilayah AWS
- Akses darurat untuk masuk ke instance replika hanya tersedia setelah profil perutean default dan antrian telah dicerminkan di seluruh Wilayah.
- Saat konfigurasi disebarluaskan Wilayah AWS, Anda dapat melihat kemajuan dalam AWS CloudTrail log. Atau, di situs web Amazon Connect admin Anda dapat menavigasi ke Manajemen pengguna, Lihat perubahan historis untuk melihat jejak audit perubahan pada pengguna.

- Konflik nama sumber daya akan terjadi jika sumber daya dalam instance sumber dan instance replika memiliki nama yang sama tetapi ID sumber daya yang berbeda. Ini mungkin terjadi, misalnya, jika sumber daya dalam instance replika dibuat secara manual di luar proses replikasi.

Dalam kasus konflik nama sumber daya, [ReplicateInstance](#) tidak menyinkronkan sumber daya di seluruh Wilayah. Sebaliknya itu melempar `ResourceConflictException` kesalahan. Setelah menyelesaikan konflik nama (misalnya, menghapus sumber daya dalam contoh replika), Anda dapat menjalankan `ReplicateInstance` lagi untuk menyinkronkan sumber daya.

- Setelah berjalan `ReplicateInstance`, Anda harus menggunakan [AssociateTrafficDistributionGroupUserAPI](#) untuk mengaitkan agen ke grup distribusi lalu lintas default atau grup distribusi lalu lintas kustom.
- Menjalankan [ReplicateInstance](#) tidak menyinkronkan fungsi Lambda atau bot Amazon Lex, atau integrasi pihak ketiga lainnya yang mungkin Anda miliki.

Karakteristik contoh replika

- Instans Amazon Connect replika dibuat di AWS akun yang sama dengan instans Amazon Connect Anda yang ada.
- [ReplicateInstance](#) membuat grup distribusi lalu lintas default jika belum ada. Grup distribusi lalu lintas default ini memiliki tiga jenis distribusi lalu lintas:
 - Masuk
 - Agen
 - Teleponi

Gunakan [CreateTrafficDistributionGroupAPI](#) untuk membuat lebih banyak grup distribusi lalu lintas, namun grup distribusi lalu lintas tambahan ini bukan grup distribusi lalu lintas default dan dengan demikian hanya mendukung distribusi agen dan telepon.

- Grup distribusi lalu lintas default adalah satu-satunya grup distribusi lalu lintas tempat Anda dapat mengubah `SignInConfig` distribusi. Lihat `IsDefault` parameter dalam tipe [TrafficDistributionGroup](#) data.
- Anda gunakan `SignInConfig` untuk memilih server login backend untuk memfasilitasi agen yang masuk ke instans Amazon Connect mereka. Misalnya, jika Anda menelepon `UpdateTrafficDistribution` dengan modifikasi `SignInConfig` dan non-default `TrafficDistributionGroup`, sebuah `InvalidRequestException` dikembalikan.

- Instance replika memiliki ID instans yang sama dengan instans Amazon Connect yang direplikasi darinya.

Sumber daya apa yang dicerminkan dalam contoh replika

[ReplicateInstance](#) mencerminkan Amazon Connect sumber daya berikut di seluruh Wilayah AWS.

 Important

Kuota layanan untuk sumber daya ini secara otomatis dicocokkan Wilayah AWS sebelum sumber daya dicerminkan di seluruh Wilayah. Untuk menambah kuota lain dalam contoh replika, kirimkan permintaan.

- Arus
- Modul aliran
- Pengguna
- Profil perutean
- Antrean
- Profil keamanan
- Jam operasi
- Koneksi cepat
- Prompt (tidak termasuk yang disimpan di S3)
- Hirarki pengguna (grup dan level)
- Status agen
- Atribut yang telah ditentukan

[ReplicateInstance](#) juga mereplikasi asosiasi berikut di seluruh Wilayah AWS:

- Nomor telepon mengalir
- Antrian ke profil perutean
- Profil pengguna ke keamanan, profil perutean, dan hierarki pengguna
- Profil perutean
- Antrian ke koneksi cepat

- Antrian ke jam operasi
- Antrian mengalir

Apa yang harus dilakukan setelah instance replika dibuat

Setelah replika instans Amazon Connect dibuat, Anda perlu mengonfigurasinya:

1. Pastikan redundansi untuk integrasi front-end dan back-end (misalnya, SSO, Lambda, Lex) di seluruh Wilayah.
2. Buat pembaruan manual yang cocok di seluruh instance yang ditautkan.
3. Gunakan [AssociateTrafficDistributionGroupUser](#) API untuk mengaitkan agen ke grup distribusi lalu lintas default.

Sebelum Anda dapat mengaitkan agen ke grup distribusi lalu lintas, mereka harus hadir pada contoh sumber dan replika. Anda tidak dapat mengaitkan pengguna ke grup distribusi lalu lintas ketika mereka baru ditambahkan ke instance sumber dan belum dalam replika.

Kapan harus menghubungi AWS Support

Hubungi AWS Support untuk bantuan dengan kegiatan berikut:

- Untuk memahami status mirroring di luar apa yang tersedia di CloudTrail log dan jejak audit di situs web Amazon Connect admin.
- Untuk menghentikan replikasi setelah dimulai.
- Untuk menghapus instance replika Anda. Anda perlu memisahkan nomor dan pengguna dari grup distribusi lalu lintas. AWS Support perlu menghapus snapshot yang telah kami buat untuk manajemen konfigurasi global.

Mengapa ReplicateInstance panggilan gagal

Panggilan [ReplicateInstance](#) API gagal dengan `InvalidRequestException` dalam kasus berikut:

1. Wilayah tempat Anda membuat replika adalah Wilayah yang sama dengan instance Anda yang ada.
2. Instance sudah direplikasi sebagai bagian dari panggilan [ReplicateInstance](#) API yang berbeda.
3. Instance tidak memiliki alias.

4. Instance tidak dalam ACTIVE status.
5. Instance tidak mengaktifkan SAMP.
6. Ada konflik nama sumber daya.

Cara menemukan Wilayah sumber instans Amazon Connect Anda

Jika Anda lupa Wilayah mana yang merupakan Wilayah sumber Anda untuk instans Amazon Connect, lakukan langkah-langkah berikut untuk menemukannya:

1. Panggil [ListTrafficDistributionGroups](#) API dengan `AndaInstanceId`.
2. Untuk grup distribusi lalu lintas apa pun dalam daftar respons, yang dikembalikan `InstanceARN` menyertakan Wilayah sumber. Misalnya di ARN berikut, wilayah *sumber akan menjadi Wilayah instans Amazon Connect* Anda.

```
arn:aws:connect:source-region:account-id:traffic-distribution-group/traffic-distribution-group-id
```

Cara menemukan Wilayah sumber instans Amazon Connect Anda

Jika Anda lupa Wilayah mana yang merupakan Wilayah sumber Anda untuk instans Amazon Connect, lakukan langkah-langkah berikut untuk menemukannya:

1. Panggil [ListTrafficDistributionGroups](#) API dengan `AndaInstanceId`.
2. Untuk grup distribusi lalu lintas apa pun dalam daftar respons, yang dikembalikan `InstanceARN` menyertakan Wilayah sumber. Misalnya di ARN berikut, wilayah *sumber akan menjadi Wilayah instans Amazon Connect* Anda.

```
arn:aws:connect:source-region:account-id:traffic-distribution-group/traffic-distribution-group-id
```

Buat grup distribusi lalu lintas

Anda dapat membuat grup distribusi lalu lintas untuk instans Amazon Connect yang ada dengan menggunakan [CreateTrafficDistributionGroup](#) API.

Grup distribusi lalu lintas adalah sumber daya Amazon Connect yang memungkinkan Anda menautkan instans Amazon Connect yang berbeda Wilayah AWS. Nomor telepon dapat dilampirkan

ke grup distribusi lalu lintas. Lalu lintas ke angka-angka ini dapat didistribusikan antara instance dalam grup distribusi lalu lintas.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Saat membuat grup distribusi lalu lintas, itu harus dibuat di sumbernya Wilayah AWS. Wilayah sumber adalah Wilayah tempat Anda menyiapkan instans Amazon Connect yang ada.
- Saat mengaitkan nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas:
 - Anda hanya dapat mengaitkan nomor telepon yang diklaim di wilayah sumber.
 - Nomor telepon harus berada di Wilayah yang sama dengan tempat grup distribusi lalu lintas dibuat.
- Anda dapat mengklaim nomor ke grup distribusi lalu lintas, atau mendapatkan atau memperbarui distribusi lalu lintas untuk grup distribusi lalu lintas hanya jika Status adaACTIVE. Gunakan [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API untuk menentukan apakah telah berhasil dibuat (Status harus ACTIVE).
- Saat Anda membuat replika instans Amazon Connect, grup distribusi lalu lintas default dibuat untuknya. Grup distribusi lalu lintas default adalah satu-satunya grup distribusi lalu lintas tempat Anda dapat mengubah SignInConfig distribusi. Lihat IsDefault parameter dalam tipe [TrafficDistributionGroup](#) data. Anda gunakan SignInConfig untuk memilih server login backend mana yang digunakan untuk memfasilitasi agen yang masuk ke instans Amazon Connect mereka. Misalnya, jika Anda menelepon UpdateTrafficDistribution dengan modifikasi SignInConfig dan non-defaultTrafficDistributionGroup, sebuah InvalidRequestException dikembalikan.

Status grup distribusi lalu lintas

Berikut ini adalah deskripsi status grup distribusi lalu lintas:

- CREATION_IN_PROGRESS: Pembuatan grup distribusi lalu lintas sedang berlangsung.
- ACTIVE: Grup distribusi lalu lintas telah dibuat.
- CREATION_FAILED: Pembuatan grup distribusi lalu lintas gagal.
- PENDING_DELETION: Penghapusan grup distribusi lalu lintas sedang berlangsung.
- DELETION_FAILED: Penghapusan grup distribusi lalu lintas gagal.
- UPDATE_IN_PROGRESS: Pembaruan grup distribusi lalu lintas sedang berlangsung.

Mengapa CreateTrafficDistributionGroup panggilan gagal

Panggilan [CreateTrafficDistributionGroup](#) API gagal dengan `InvalidRequestException` dalam kasus berikut:

- [ReplicateInstance](#) API tidak dipanggil sebelum membuat grup distribusi lalu lintas untuk instance yang ditautkan.
- [CreateTrafficDistributionGroup](#) API tidak dipanggil di Wilayah yang sama di mana [ReplicateInstance](#) API dipanggil. Wilayah tempat API ini dipanggil harus cocok dengan Region instance yang digunakan untuk membuat replika.

Klaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas

Note

Fitur ini hanya tersedia untuk instans Amazon Connect yang dibuat di AWS Wilayah berikut: US East (Virginia N.), US West (Oregon), Eropa (Frankfurt), dan Eropa (London).

Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah AS Timur (Virginia N.) jika sumber Anda adalah US West (Oregon), atau sebaliknya. Demikian pula, Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah Eropa (Frankfurt) jika sumber Anda adalah Eropa (London), atau sebaliknya.

Untuk mendapatkan akses ke fitur ini, hubungi Arsitek Solusi Amazon Connect atau Manajer Akun Teknis Anda.

Setelah grup distribusi lalu lintas Anda berhasil dibuat (`StatusisACTIVE`), Anda dapat menggunakan [SearchAvailablePhoneNumbers](#) untuk mencari nomor telepon yang tersedia dan [ClaimPhoneNumber](#) untuk mengklaimnya.

Sebelum Anda mengklaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas Anda, sebaiknya gunakan [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API untuk memverifikasi status grup distribusi lalu lintas `ACTIVE`. Menetapkan nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas yang tidak `ACTIVE` menghasilkan `ResourceNotFoundException`.

Anda dapat mengklaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas dengan menyediakan grup distribusi lalu lintas ARN dalam `TargetArn` parameter saat memanggil API. [ClaimPhoneNumber](#) Anda juga dapat menggunakan [UpdatePhoneNumber](#) API untuk menetapkan nomor telepon yang sebelumnya diklaim ke instans ke grup distribusi lalu lintas.

Note

Untuk memperbarui bidang Deskripsi, Anda harus menggunakan konsol Amazon Connect.

Contoh alur kerja

Berikut ini adalah contoh alur kerja untuk mengklaim nomor telepon dan menggunakannya di beberapa Wilayah AWS:

1. Buat replika instance Anda:
 - Panggil [ReplicateInstanceAPI](#).
2. Buat grup distribusi lalu lintas yang menautkan instance ini bersama-sama:
 - Panggil [CreateTrafficDistributionGroupAPI](#).
3. Temukan nomor telepon yang tersedia yang dapat diklaim ke grup distribusi lalu lintas Anda:
 - Panggil [SearchAvailablePhoneNumbersAPI](#) di Wilayah tempat grup distribusi lalu lintas dibuat. Berikan grup distribusi lalu lintas ARN untuk parameter. TargetArn
4. Di Wilayah tempat grup distribusi lalu lintas dibuat, panggil [ClaimPhoneNumberAPI](#):
 - a. Berikan ARN grup distribusi lalu lintas Anda untuk parameter. TargetArn
 - b. Berikan nilai nomor telepon E164 yang dikembalikan oleh panggilan [SearchAvailablePhoneNumbersAPI](#) di langkah 3.

A `PhoneNumberId` dan `PhoneNumberArn` dikembalikan. Anda dapat menggunakan nilai-nilai ini untuk operasi tindak lanjut.

5. Verifikasi bahwa status nomor telepon adalah CLAIMED:
 - Panggil [DescribePhoneNumberAPI](#).
(juga `DescribePhoneNumber` dapat dipanggil di Wilayah lain yang terkait dengan grup distribusi lalu lintas. Ini akan mengembalikan detail nomor telepon yang sama.)

Nomor telepon dapat digunakan oleh operasi tindak lanjut hanya setelah statusnya CLAIMED.

Untuk deskripsi status yang mungkin, lihat [Status nomor telepon ditentukan](#).

6. Ulangi langkah 3-5 untuk semua nomor telepon yang perlu Anda klaim ke grup distribusi lalu lintas Anda.
7. Lakukan langkah-langkah berikut untuk mengaitkan alur ke nomor telepon. Lakukan di kedua Wilayah tempat grup distribusi lalu lintas beroperasi.

Langkah-langkah ini memastikan lalu lintas telepon Anda akan dirutekan dengan benar ke arus Anda untuk mendukung konfigurasi distribusi lalu lintas Anda.

- a. Di instans Amazon Connect yang ada di Wilayah tempat grup distribusi lalu lintas dibuat, lakukan langkah-langkah berikut:
 - i. Panggil [ListContactFlowsAPI](#). Berikan InstanceId yang sesuai dengan instance yang direplikasi.
 - ii. Daftar ARN aliran dikembalikan. Gunakan ARN aliran ini untuk mengaitkan alur ke nomor telepon; panggil [AssociatePhoneNumberContactFlowAPI](#).
- b. Dalam instans Amazon Connect yang direplikasi di AWS Wilayah lain, lakukan langkah-langkah berikut:
 - i. Panggil [ListContactFlowsAPI](#). Berikan InstanceId yang sesuai dengan instance yang direplikasi.
 - ii. Daftar ARN aliran dikembalikan. Gunakan ARN aliran ini untuk mengaitkan alur ke nomor telepon; panggil [AssociatePhoneNumberContactFlowAPI](#).

Mengapa ClaimPhoneNumber panggilan gagal

Panggilan [ClaimPhoneNumberAPI](#) Anda akan gagal dengan a `ResourceNotFoundException` dalam kasus berikut:

- Grup distribusi lalu lintas yang ditentukan tidak ada, status grup distribusi lalu lintas tidak `ACTIVE`, atau Anda tidak memiliki kepemilikan grup distribusi lalu lintas.
- Nomor telepon tidak tersedia untuk diklaim. Dalam beberapa kasus, nomor telepon yang ditemukan dari [SearchAvailablePhoneNumbers](#) mungkin telah diklaim oleh pelanggan lain.

[ClaimPhoneNumber](#) akan gagal dengan `InvalidParameterException` kesalahan dalam kasus berikut:

- Titik akhir yang Anda panggil tidak berada di Wilayah yang sama tempat grup distribusi lalu lintas dibuat.

Status nomor telepon ditentukan

Berikut ini adalah deskripsi status nomor telepon:

- CLAIMED berarti [UpdatePhoneNumber](#) operasi sebelumnya [ClaimPhoneNumber](#) atau berhasil.
- IN_PROGRESS berarti a [ClaimPhoneNumber](#), [UpdatePhoneNumber](#) operasi masih dalam proses dan belum selesai. Anda dapat menelepon [DescribePhoneNumber](#) di lain waktu untuk memverifikasi apakah operasi sebelumnya telah selesai.
- FAILED menunjukkan bahwa sebelumnya [ClaimPhoneNumber](#) atau [UpdatePhoneNumber](#) operasi telah gagal. Ini termasuk pesan yang menunjukkan alasan kegagalan.

Alasan umum untuk kegagalan adalah bahwa TargetArn nilai yang Anda klaim atau memperbarui nomor telepon telah mencapai batas total nomor yang diklaim.

Jika Anda menerima FAILED status dari panggilan ClaimPhoneNumber API, Anda memiliki satu hari untuk mencoba kembali mengklaim nomor telepon sebelum nomor tersebut dilepaskan kembali ke inventaris untuk diklaim oleh pelanggan lain.

Tetapkan nomor telepon yang diklaim ke grup distribusi lalu lintas

- Anda membuat grup distribusi lalu lintas baru dan statusnya ACTIVE. Sebaiknya gunakan [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API untuk memverifikasi status.
- Anda telah mengklaim nomor telepon ke instans atau grup distribusi lalu lintas lainnya.

Sekarang Anda dapat menetapkan nomor telepon yang diklaim tersebut ke grup distribusi lalu lintas baru Anda dengan menggunakan [UpdatePhoneNumber](#) API. Berikan grup distribusi lalu lintas ARN dalam parameter. TargetArn

Note

Untuk memperbarui bidang Deskripsi, Anda harus menggunakan konsol Amazon Connect.

Contoh alur kerja

Berikut ini adalah contoh alur kerja untuk menetapkan nomor telepon yang diklaim ke grup distribusi lalu lintas Anda:

1. Panggil [UpdatePhoneNumber](#) API untuk menetapkan nomor telepon ke yang baru `TargetArn`.

`TargetArn` bisa untuk instans Amazon Connect lain atau untuk grup distribusi lalu lintas yang dibuat di Wilayah yang sama tempat nomor telepon awalnya diklaim.

2. Lakukan langkah-langkah berikut untuk mengaitkan alur ke nomor telepon. Lakukan di kedua Wilayah tempat grup distribusi lalu lintas beroperasi.

Langkah-langkah ini memastikan lalu lintas telepon Anda akan dirutekan dengan benar ke arus Anda untuk mendukung konfigurasi distribusi lalu lintas Anda.

- a. Di instans Amazon Connect yang ada di Wilayah tempat grup distribusi lalu lintas dibuat, lakukan langkah-langkah berikut:
 - i. Panggil [ListContactFlows](#) API. Berikan `InstanceId` yang sesuai dengan instance yang direplikasi.
 - ii. Daftar ARN aliran dikembalikan. Gunakan ARN aliran ini untuk mengaitkan alur ke nomor telepon; panggil [AssociatePhoneNumberContactFlow](#) API.
- b. Dalam instans Amazon Connect yang direplikasi di Wilayah lain, lakukan langkah-langkah berikut:
 - i. Panggil [ListContactFlows](#) API. Berikan `InstanceId` yang sesuai dengan instance yang direplikasi.
 - ii. Daftar ARN aliran dikembalikan. Gunakan ARN aliran ini untuk mengaitkan alur ke nomor telepon; panggil [AssociatePhoneNumberContactFlow](#) API.

Mengapa AssociatePhoneNumberContactFlow panggilan gagal

Jika nomor tersebut diklaim ke grup distribusi lalu lintas, dan Anda menelepon [AssociatePhoneNumberContactFlow](#) menggunakan instance di Wilayah AWS tempat grup distribusi lalu lintas dibuat, Anda dapat menggunakan nomor telepon lengkap ARN atau nilai UUID untuk parameter permintaan URI. `PhoneNumberId`

Namun, jika nomor tersebut diklaim ke grup distribusi lalu lintas dan Anda memanggil API ini menggunakan instance dalam replika yang Wilayah AWS terkait dengan grup distribusi lalu lintas, Anda harus memberikan nomor telepon lengkap ARN. Jika UUID disediakan dalam skenario ini, Anda akan menerima `ResourceNotFoundException`

Mengapa UpdatePhoneNumber panggilan gagal

Panggilan [UpdatePhoneNumber](#) API Anda akan gagal dengan `ResourceNotFoundException` kasus berikut:

- Grup distribusi lalu lintas yang ditentukan tidak ada, status grup distribusi lalu lintas tidak `ACTIVE`, atau Anda tidak memiliki kepemilikan grup distribusi lalu lintas.

[UpdatePhoneNumber](#) akan gagal dengan `InvalidParameterException` kesalahan dalam kasus berikut:

- Titik akhir yang Anda panggil tidak berada di Wilayah yang sama tempat grup distribusi lalu lintas dibuat.

Status nomor telepon ditentukan

Berikut ini adalah deskripsi status nomor telepon:

- `CLAIMED` berarti [UpdatePhoneNumber](#) operasi sebelumnya [ClaimPhoneNumber](#) atau berhasil.
- `IN_PROGRESS` berarti a [ClaimPhoneNumber](#), [UpdatePhoneNumber](#) operasi masih dalam proses dan belum selesai. Anda dapat menelepon [DescribePhoneNumber](#) di lain waktu untuk memverifikasi apakah operasi sebelumnya telah selesai.
- `FAILED` menunjukkan bahwa sebelumnya [ClaimPhoneNumber](#) atau [UpdatePhoneNumber](#) operasi telah gagal. Ini termasuk pesan yang menunjukkan alasan kegagalan. Alasan umum untuk kegagalan adalah bahwa `TargetArn` nilai yang Anda klaim atau memperbarui nomor telepon telah mencapai batas total nomor yang diklaim.

Perbarui distribusi lalu lintas telepon di seluruh Wilayah AWS

Anda menggunakan [UpdateTrafficDistribution](#) API untuk mendistribusikan lalu lintas telepon dan [agen shift di seluruh Wilayah](#).

Setelah Anda mengklaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas, Anda dapat menggunakan [UpdateTrafficDistribution](#) API untuk mendistribusikan kontak suara masuk di seluruh instansi tertaut dalam grup distribusi lalu lintas tertentu dengan peningkatan 10%.

Jika persyaratan berikut tidak terpenuhi, panggilan [UpdateTrafficDistribution](#) API Anda akan gagal dengan `InvalidRequestException`:

- Anda harus menyediakan distribusi untuk konfigurasi lalu lintas telepon.
- Anda harus menentukan distribusi lalu lintas untuk kedua instance yang ditautkan dan total distribusi harus menambahkan hingga 100%.
- Anda harus menentukan distribusi lalu lintas dalam kenaikan 10%.
- ARN instance yang ditentukan dalam konfigurasi telepon harus cocok dengan ARN dari instance yang ditautkan.

Saat Anda menelepon `UpdateTrafficDistribution` dari AWS Wilayah sumber, Anda dapat menggunakan ID grup distribusi lalu lintas atau Nama Sumber Daya Amazon (ARN). Ketika Anda memanggil `UpdateTrafficDistribution` di wilayah replika, Anda harus menggunakan grup distribusi lalu lintas ARN.

Siapkan pengalaman agen Anda dengan Amazon Connect Global Resiliency

Amazon Connect Global Resiliency memungkinkan Anda memberikan pengalaman global bagi agen dengan peningkatan login global, API distribusi agen, dan Agent Workspace. Dengan serangkaian fitur ini, Anda dapat:

- Memungkinkan agen Anda untuk masuk sekali di awal hari mereka dan memproses kontak dari Wilayah aktif mereka saat ini tanpa perlu mengetahui Wilayah mana yang aktif kapan saja.
- Tambahkan agen ke grup distribusi lalu lintas Anda dan distribusikan agen di seluruh Wilayah AWS.
- Alihkan kontak suara masuk baru ke ruang kerja agen untuk Wilayah aktif saat ini dengan penyegaran halaman sederhana.

Daftar Isi

- [Integrasikan penyedia identitas \(idP\) Anda dengan titik akhir masuk Amazon Connect Global Resiliency SAMP](#)

- [Agen asosiasikan ke instans di beberapa Wilayah AWS](#)
- [Perbarui distribusi agen di seluruh AWS Wilayah](#)
- [Siapkan Amazon Connect Agent Workspace untuk mendukung perpindahan agen di seluruh Wilayah AWS](#)
- [Kiat untuk menghindari masalah saat memindahkan agen di seluruh Wilayah](#)

Integrasikan penyedia identitas (idP) Anda dengan titik akhir masuk Amazon Connect Global Resiliency SAMP

Untuk mengaktifkan agen Anda masuk sekali dan masuk ke kedua AWS Wilayah untuk memproses kontak dari Wilayah aktif saat ini, Anda perlu mengonfigurasi pengaturan IAM untuk menggunakan titik akhir SAMP masuk global.

Sebelum Anda mulai

Anda harus mengaktifkan SAMP untuk instans Amazon Connect untuk menggunakan Amazon Connect Global Resiliency. Untuk informasi tentang memulai federasi IAM, lihat [Mengaktifkan pengguna federasi SAMP 2.0 untuk mengakses AWS Management Console](#).

Hal-hal penting untuk diketahui

- Untuk melakukan langkah-langkah dalam topik ini, Anda memerlukan ID instans Anda. Untuk petunjuk tentang cara menemukannya, lihat [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#).
- Anda juga perlu mengetahui Wilayah sumber instans Amazon Connect Anda. Untuk petunjuk tentang cara menemukannya, lihat [Cara menemukan Wilayah sumber instans Amazon Connect Anda](#).
- Agen harus sudah dibuat di instans Amazon Connect sumber dan replika Anda dan memiliki nama pengguna yang sama dengan nama sesi peran dari penyedia identitas Anda (iDP). Jika tidak, Anda akan menerima `UserNotOnboardedException` pengecualian dan risiko kehilangan kemampuan redundansi agen di antara instans Anda.
- Anda harus mengaitkan agen ke grup distribusi lalu lintas sebelum agen mencoba masuk. Jika tidak, masuk agen akan gagal dengan file. `ResourceNotFoundException` Untuk informasi tentang cara mengatur grup distribusi lalu lintas dan agen asosiasikan dengan mereka, lihat [Agen asosiasikan ke instans di beberapa Wilayah AWS](#).
- Saat agen Anda bergabung ke Amazon Connect dengan URL masuk SAMP yang baru, Amazon Connect Global Resiliency selalu mencoba untuk memasukkan agen ke Wilayah /instans sumber

dan replika Anda, tidak peduli bagaimana `SignInConfig` dikonfigurasi dalam grup distribusi lalu lintas Anda. Anda dapat memverifikasi ini dengan memeriksa CloudTrail log.

- `SignInConfig` Distribusi dalam grup distribusi lalu lintas default Anda hanya menentukan mana yang Wilayah AWS digunakan untuk memfasilitasi login. Terlepas dari bagaimana `SignInConfig` distribusi Anda dikonfigurasi, Amazon Connect selalu mencoba masuk agen ke kedua Wilayah instans Amazon Connect Anda.
- Setelah mereplikasi instans Amazon Connect, hanya satu titik akhir login SAMP yang dibuat untuk instans Anda. Endpoint ini selalu berisi sumber Wilayah AWS di URL.
- Anda tidak perlu mengonfigurasi status relai saat menggunakan URL masuk SAMP yang dipersonalisasi dengan Amazon Connect Global Resiliency.

Cara mengintegrasikan penyedia identitas Anda

1. Saat Anda membuat replika instans Amazon Connect menggunakan [ReplicateInstance](#) API, URL login SAMP yang dipersonalisasi akan dibuat untuk instans Amazon Connect Anda. URL dihasilkan dalam format berikut:

```
https://instance-id.source-region.sign-in.connect.aws/saml
```

- a. *instance-id* adalah ID instance untuk salah satu instance dalam grup instans Anda. ID instance identik di daerah sumber dan replika.
 - b. *source-region* sesuai dengan AWS Wilayah sumber tempat [ReplicateInstance](#) API dipanggil.
2. Tambahkan kebijakan kepercayaan berikut ke peran Federasi IAM Anda. Gunakan URL untuk titik akhir SAMP login global seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut.


```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Federated": [
          "saml-provider-arn"
        ]
      },
      "Action": "sts:AssumeRoleWithSAML",
      "Condition": {
        "StringLike": {
          "SAML:aud": [
```



```

        "https://instance-id.source-region.sign-in.connect.aws/saml*"
    ]
  }
}
]
}

```

 Note

`saml-provider-arn` adalah sumber daya penyedia identitas yang dibuat di IAM.

3. Berikan akses `connect:GetFederationToken` untuk peran Federasi IAM Anda. InstanceId Sebagai contoh:

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "GetFederationTokenAccess",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:GetFederationToken",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "connect:InstanceId": "your-instance-id"
        }
      }
    }
  ]
}

```

4. Tambahkan pemetaan atribut ke aplikasi penyedia identitas Anda menggunakan atribut dan string nilai berikut.

Atribut	Nilai
<code>https://aws.amazon.com/SAML/Attributes/Role</code>	<code><i>saml-role-arn</i></code> , <code><i>identity-provider-arn</i></code>

5. Konfigurasi URL Assertion Consumer Service (ACS) dari penyedia identitas Anda untuk menunjuk ke URL login SAMP yang dipersonalisasi. Gunakan contoh berikut untuk URL ACS:

```
https://instance-id.source-region.sign-in.connect.aws/saml?&instanceId=instance-id&accountId=your AWS account ID&role=saml-federation-role&idp=your SAML IDP&destination=optional-destination
```

6. Tetapkan bidang berikut dalam parameter URL:
 - `instanceId`: Pengenal instans Amazon Connect Anda. Untuk petunjuk tentang cara menemukan ID instans Anda, lihat [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#).
 - `accountId`: ID AWS akun tempat instans Amazon Connect berada.
 - `role`: Setel ke nama atau Nama Sumber Daya Amazon (ARN) peran SAMP yang digunakan untuk federasi Amazon Connect.
 - `idp`: Setel ke nama atau Nama Sumber Daya Amazon (ARN) dari penyedia identitas SAMP di IAM.
 - `destination`: Setel ke jalur opsional tempat agen akan mendarat di instance setelah masuk (misalnya: `/agent-app-v2`).

Agen asosiasikan ke instans di beberapa Wilayah AWS

Untuk memungkinkan agen Anda masuk ke keduanya Wilayah AWS dan memproses kontak dari salah satu Wilayah, Anda harus terlebih dahulu menetapkannya ke grup distribusi lalu lintas.

1. Jika Anda belum membuat grup distribusi lalu lintas, lakukan sekarang. Untuk petunjuk, lihat [Buat grup distribusi lalu lintas](#).
2. Setelah grup distribusi lalu lintas Anda berhasil dibuat (StatusisACTIVE), Anda dapat menetapkan agen untuk itu. Selalu kaitkan pengguna ke grup distribusi lalu lintas di Wilayah sumber.

Menugaskan agen ke grup distribusi lalu lintas tanpa ACTIVE status menghasilkan `ResourceNotFoundException`. Gunakan [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API untuk menentukan apakah telah berhasil dibuat (Status harus ACTIVE).

3. Anda dapat menetapkan agen ke grup distribusi lalu lintas dengan memanggil [AssociateTrafficDistributionGroupUser](#) API.

Contoh-contoh

`associate-traffic-distribution-group-user` Contoh perintah berikut menunjukkan bagaimana agen dapat dikaitkan dengan dan digunakan di beberapa AWS Wilayah.

```
aws connect associate-traffic-distribution-group-user
  --traffic-distribution-group-id UUID
  --user-id UUID
  --instance-id
```

[AssociateTrafficDistributionGroupUser](#) Contoh berikut mengaitkan agen dengan grup distribusi lalu lintas.

```
PUT /traffic-distribution-group/trafficDistributionGroupId/user HTTP/1.1
Content-type: application/json

{
  "UserId": "string"
}
```

`disassociate-traffic-distribution-group-user` Contoh perintah berikut memisahkan agen dari grup distribusi lalu lintas.

```
aws connect disassociate-traffic-distribution-group-user
  --instance-id your instance ID
  --traffic-distribution-group-id UUID
  --user-id UUID
```

[DisassociateTrafficDistributionGroupUser](#) Contoh berikut memisahkan agen dari grup distribusi lalu lintas.

```
DELETE /traffic-distribution-group/trafficDistributionGroupId/user/UserId HTTP/1.1
```

Mengapa `AssociateTrafficDistributionGroupUser` panggilan gagal

Panggilan [AssociateTrafficDistributionGroupUser](#) API gagal dengan `ResourceNotFoundException` dalam kasus berikut:

1. Grup distribusi lalu lintas yang ditentukan tidak ada.

2. Status grup distribusi lalu lintas tidak ACTIVE.
3. `user-id` *UUID* ini bukan pengguna dari instans Amazon Connect sumber.

Perbarui distribusi agen di seluruh AWS Wilayah

Sama seperti Anda dapat menggunakan `UpdateTrafficDistribution` API untuk [mendistribusikan lalu lintas telepon di seluruh Wilayah](#), Anda juga dapat menggunakannya untuk mendistribusikan agen di seluruh AWS Wilayah, baik secara penuh maupun bertahap sebagai bagian dari pengujian kesiapan operasional reguler. Misalnya, Anda dapat menyimpan 40% agen di satu AWS Wilayah untuk menyelesaikan kontak aktif dan memindahkan agen yang tersisa ke Wilayah replika.

Setelah menambahkan agen ke grup distribusi lalu lintas, gunakan [UpdateTrafficDistribution](#) API untuk mendistribusikan agen di seluruh instans tertaut dalam grup distribusi lalu lintas tertentu dengan peningkatan 10%. Agen Anda akan dapat menyelesaikan kontak suara aktif sebelum memindahkan Wilayah.

Note

Jika agen mendapatkan kesalahan saat mereka mencoba mengakhiri kontak sebelum memindahkan Wilayah, mereka perlu me-refresh halaman ruang kerja agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan Amazon Connect Agent Workspace untuk mendukung perpindahan agen di seluruh Wilayah AWS](#).

Daftar Isi

- [Persyaratan](#)
- [Ubah bobot masuk](#)
- [Cara menggeser semua lalu lintas telepon dan agen di seluruh Wilayah AWS](#)

Persyaratan

Jika persyaratan berikut tidak terpenuhi, panggilan [UpdateTrafficDistribution](#) API Anda akan gagal dengan `InvalidRequestException`:

1. Grup distribusi lalu lintas yang ditentukan harus ada.

2. Status grup distribusi lalu lintas harus ACTIVE.
3. Jika Anda mengubah `SignInConfig` distribusi, Anda hanya dapat melakukannya untuk grup distribusi lalu lintas default. Grup distribusi lalu lintas default dibuat saat replika instans Amazon Connect dibuat. Lihat `IsDefault` parameter dalam tipe [TrafficDistributionGroup](#) data.

Saat Anda menelepon `UpdateTrafficDistribution` dari AWS Wilayah sumber, Anda dapat menggunakan ID grup distribusi lalu lintas atau Nama Sumber Daya Amazon (ARN). Ketika Anda memanggil `UpdateTrafficDistribution` di wilayah replika, Anda harus menggunakan grup distribusi lalu lintas ARN.

Ubah bobot masuk

`UpdateTrafficDistributionAPI` mencakup distribusi yang disebut `SignInConfig`. Ini memungkinkan Anda untuk memilih server login backend mana yang digunakan untuk memfasilitasi agen masuk ke grup instans mereka. Terlepas dari `SignInConfig` set dalam grup distribusi lalu lintas Anda, agen akan masuk ke kedua instans dalam grup distribusi lalu lintas.

Untuk pengalaman terbaik, kami menyarankan agar kedua AWS Wilayah diaktifkan selama operasi reguler. Untuk mencapai pass ini `true` ke kedua `SignInConfig` distribusi. Jika Anda perlu mengalihkan seluruh lalu lintas telepon dan agen Anda ke satu AWS Wilayah, kami sarankan untuk mengubah `SignInConfig` ke `false` untuk Wilayah tempat Anda mengalihkan lalu lintas.

Misalnya, panggilan berikut menghasilkan agen yang memiliki peluang 50% untuk menggunakan server masuk `us-barat-2` dan 50% menggunakan server masuk `us-east-1` untuk panggilan masuk tertentu dari penyedia identitas.

```
aws connect update-traffic-distribution \  
--id traffic distribution group ID or ARN \  
--cli-input-json \  
{  
  "SignInConfig":{  
    "Distributions":[  
      {  
        "Region":"us-west-2",  
        "Enabled":true  
      },  
      {  
        "Region":"us-east-1",  
        "Enabled":true  
      }  
    ]  
  }  
}
```

```
    ]  
  }  
}'
```

Sebaliknya, distribusi login berikut merutekan 100% lalu lintas pada titik akhir masuk untuk menggunakan server masuk us-east-1.

```
aws connect update-traffic-distribution \  
--id traffic distribution group ID or ARN \  
--cli-input-json \  
'{  
  "SignInConfig":{  
    "Distributions":[  
      {  
        "Region":"us-west-2",  
        "Enabled":false  
      },  
      {  
        "Region":"us-east-1",  
        "Enabled":true  
      }  
    ]  
  }  
}'
```

Distribusi ini hanya mengontrol Wilayah server login mana yang digunakan untuk memfasilitasi masuk agen ke kedua instance dalam grup instans mereka. Itu tidak mempengaruhi distribusi agen yang dikendalikan oleh AgentConfig bagian UpdateTrafficDistribution API.

Important

Jika titik akhir masuk tidak responsif selama proses masuk agen dan SignInConfig distribusi Anda dibagi di seluruh Wilayah, maka Anda dapat mengatasi kesalahan dengan mengubah distribusi ke satu Wilayah. AWS Atau, jika Anda SignInConfig memiliki bobot pada satu Wilayah dan tidak responsif, Anda dapat mencoba mengalihkan ke Wilayah yang SignInConfig dinonaktifkan. Terlepas dari bagaimana Anda SignInConfig dikonfigurasi, agen akan tetap mendapat manfaat dari sesi aktif di Wilayah sumber dan replika karena mereka akan mencoba masuk ke instans Amazon Connect mereka di kedua Wilayah.

Cara menggeser semua lalu lintas telepon dan agen di seluruh Wilayah AWS

Untuk memindahkan semua kontak suara masuk baru, distribusi masuk agen, dan distribusi agen dari us-west-2 ke us-east-1, gunakan cuplikan kode berikut.

```
aws connect update-traffic-distribution \  
--id traffic distribution group ID or ARN \  
--cli-input-json \  
'{  
  "SignInConfig":{  
    "Distributions":[  
      {  
        "Region":"us-west-2",  
        "Enabled":false  
      },  
      {  
        "Region":"us-east-1",  
        "Enabled":true  
      }  
    ]  
  },  
  "AgentConfig":{  
    "Distributions":[  
      {  
        "Region":"us-west-2",  
        "Percentage":0  
      },  
      {  
        "Region":"us-east-1",  
        "Percentage":100  
      }  
    ]  
  },  
  "TelephonyConfig":{  
    "Distributions":[  
      {  
        "Region":"us-west-2",  
        "Percentage":0  
      },  
      {  
        "Region":"us-east-1",  
        "Percentage":100  
      }  
    ]  
  }  
}
```

```
}  
}  
,
```

Saat Anda menelepon `UpdateTrafficDistribution` dari AWS Wilayah sumber, Anda dapat menggunakan ID grup distribusi lalu lintas atau Nama Sumber Daya Amazon (ARN). Ketika Anda memanggil `UpdateTrafficDistribution` di wilayah replika, Anda harus menggunakan grup distribusi lalu lintas ARN.

Siapkan Amazon Connect Agent Workspace untuk mendukung perpindahan agen di seluruh Wilayah AWS

Lakukan langkah-langkah berikut untuk mengaktifkan Amazon Connect Agent Workspace menyematkan Panel Kontrol Kontak dari AWS Region replika ke Wilayah sumber, dan geser di antaranya saat Region aktif agen berubah.

Jika Anda belum membuat replika instans Amazon Connect sumber Anda atau menyiapkan grup distribusi lalu lintas, lihat [Memulai Ketahanan Global Amazon Connect](#).

1. Buka konsol AWS Amazon Connect untuk mengambil URL Access untuk instance sumber Anda. Buat catatan URL.
2. Di Region replika, konsol AWS Amazon Connect untuk mengambil URL Access untuk instance replika Anda. Buat catatan URL.
3. Di jendela yang sama untuk replika instans Amazon Connect, di panel kiri pilih Asal yang disetujui.
4. Tambahkan domain untuk contoh sumber Access URL, yang Anda catat di langkah 1.

Note

Jangan sertakan trailing/di URL akses.

5. Ulangi langkah-langkah di atas pada instance sumber Anda: Buka Asal yang disetujui, tambahkan URL akses untuk instance replika.

Note

Agen harus menetapkan status mereka ke Tersedia setelah mereka dipindahkan di seluruh Wilayah.

Kiat untuk menghindari masalah saat memindahkan agen di seluruh Wilayah

- Setiap kali Anda memperbarui distribusi lalu lintas untuk agen pastikan untuk juga memperbarui distribusi lalu lintas untuk kontak suara masuk. Jika tidak, Anda mungkin berakhir dalam situasi di mana satu Wilayah penuh dengan agen sementara yang lain padat pada lalu lintas telepon.
- Sebelum menghubungkan pengguna ke grup distribusi lalu lintas, pastikan nama pengguna yang sama ada di instans Amazon Connect sumber dan replika. Jika tidak, ketika Anda mengaitkan pengguna ke grup distribusi lalu lintas tetapi pengguna dengan nama pengguna tidak ada di wilayah replika, Anda akan mendapatkan `InvalidRequestException` kesalahan.
- Anda harus memanggil [AssociateTrafficDistributionGroupUser](#) API untuk mengaitkan agen ke grup distribusi lalu lintas di Wilayah sumber. Jika Anda mencoba melakukan ini saat berada di Wilayah replika, Anda akan mendapatkan `ResourceNotFoundException` kesalahan.

Mengelola grup distribusi lalu lintas

Topik di bagian ini menjelaskan cara mengelola grup distribusi lalu lintas menggunakan Amazon Connect API.

Daftar Isi

- [Daftar grup distribusi lalu lintas](#)
- [Hapus grup distribusi lalu lintas](#)

Daftar grup distribusi lalu lintas

Gunakan [ListTrafficDistributionGroups](#) API untuk mencantumkan semua grup distribusi lalu lintas.

Anda mungkin ingin mencantumkan grup distribusi lalu lintas sebagai cara untuk menentukan apakah instans Amazon Connect tertentu merupakan bagian dari grup distribusi lalu lintas apa pun.

Hapus grup distribusi lalu lintas

Gunakan [DeleteTrafficDistributionGroup](#) API untuk menghapus grup distribusi lalu lintas yang tidak lagi diperlukan.

Note

Anda tidak dapat menghapus grup distribusi lalu lintas jika nomor telepon diklaim. Anda harus terlebih dahulu melepaskan nomor telepon dari grup distribusi lalu lintas dengan menggunakan [ReleasePhoneNumber](#) API. Setelah itu, Anda dapat menghapus grup distribusi lalu lintas.

Anda tidak dapat merilis nomor dari grup distribusi lalu lintas menggunakan konsol Amazon Connect.

Panggilan [DeleteTrafficDistributionGroup](#) API Anda akan gagal dengan nomor telepon `ResourceInUseException` if masih diklaim ke grup distribusi lalu lintas.

Mengelola nomor telepon di seluruh Wilayah

Topik di bagian ini menjelaskan cara mengelola nomor telepon Wilayah AWS menggunakan Amazon Connect API.

Daftar Isi

- [Klaim nomor telepon ke instans di beberapa Wilayah AWS](#)
- [Memindahkan nomor telepon yang diklaim ke beberapa instans Wilayah AWS](#)
- [Nomor rilis dari grup distribusi lalu lintas](#)

Klaim nomor telepon ke instans di beberapa Wilayah AWS

Note

Fitur ini hanya tersedia untuk instans Amazon Connect yang dibuat di AWS Wilayah berikut: US East (Virginia N.), US West (Oregon), Eropa (Frankfurt), dan Eropa (London).

Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah AS Timur (Virginia N.) jika sumber Anda adalah US West (Oregon), atau sebaliknya. Demikian pula, Anda hanya dapat membuat

replika di Wilayah Eropa (Frankfurt) jika sumber Anda adalah Eropa (London), atau sebaliknya.

Untuk mendapatkan akses ke fitur ini, hubungi Arsitek Solusi Amazon Connect atau Manajer Akun Teknis Anda.

Untuk menempatkan atau menerima panggilan ke nomor telepon di beberapa instance Wilayah AWS, Anda perlu mengklaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas.

Untuk mengklaim nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas

1. Buat grup distribusi lalu lintas dengan menggunakan [CreateTrafficDistributionGroup](#) API.
2. Jelaskan grup distribusi lalu lintas Anda dengan menggunakan [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API untuk menentukan apakah grup tersebut telah berhasil dibuat (Status harus ACTIVE).
3. Setelah grup distribusi lalu lintas berhasil dibuat (Status is ACTIVE), Anda dapat mengklaim nomor telepon ke grup tersebut dengan menggunakan [ClaimPhoneNumber](#) API.

Memindahkan nomor telepon yang diklaim ke beberapa instans Wilayah AWS

Note

Fitur ini hanya tersedia untuk instans Amazon Connect yang dibuat di AWS Wilayah berikut: US East (Virginia N.), US West (Oregon), Eropa (Frankfurt), dan Eropa (London).

Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah AS Timur (Virginia N.) jika sumber Anda adalah US West (Oregon), atau sebaliknya. Demikian pula, Anda hanya dapat membuat replika di Wilayah Eropa (Frankfurt) jika sumber Anda adalah Eropa (London), atau sebaliknya.

Untuk mendapatkan akses ke fitur ini, hubungi Arsitek Solusi Amazon Connect atau Manajer Akun Teknis Anda.

Anda dapat memindahkan nomor telepon yang sebelumnya diklaim ke sebuah instans, dan sebagai gantinya menetapkannya ke beberapa instance. Wilayah AWS Anda melakukan ini dengan menetapkan nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas.

Untuk menetapkan nomor telepon ke grup distribusi lalu lintas

1. Buat grup distribusi lalu lintas menggunakan [CreateTrafficDistributionGroupAPI](#).
2. Jelaskan grup distribusi lalu lintas Anda menggunakan [DescribeTrafficDistributionGroupAPI](#) untuk menentukan apakah grup distribusi telah berhasil dibuat (Status harus ACTIVE).
3. Setelah grup distribusi lalu lintas berhasil dibuat, Anda dapat menetapkan nomor telepon yang sebelumnya diklaim ke instans lain atau grup distribusi lalu lintas lainnya. Status ACTIVE Gunakan [UpdatePhoneNumberAPI](#).

Nomor rilis dari grup distribusi lalu lintas

Untuk merilis nomor telepon dari grup distribusi lalu lintas, kami [ReleasePhoneNumberAPI](#). Nomor tersebut dilepaskan kembali ke inventaris bagi pelanggan lain untuk mengklaimnya.

Anda tidak dapat merilis nomor dari grup distribusi lalu lintas menggunakan konsol Amazon Connect.

Kelola obrolan di seluruh Wilayah

Anda mengelola obrolan di seluruh AWS Wilayah dengan membuat dua antarmuka obrolan khusus atau dua widget out-of-the-box komunikasi: satu di Wilayah sumber dan satu lagi di Wilayah replika. Anda beralih secara manual di antara mereka tergantung pada antarmuka obrolan atau widget out-of-the-box komunikasi Wilayah mana yang ingin Anda gunakan.

- Antarmuka obrolan khusus: Konfigurasi antarmuka obrolan di Region replika untuk menggunakan titik akhir API dari Region replika.
- O widget ut-the-box komunikasi: Buat widget komunikasi di replika instans Amazon Connect. Untuk petunjuk, lihat [Konfigurasi widget komunikasi dalam contoh replika](#).

Berikut ini adalah parameter konfigurasi obrolan yang diperlukan di situs web atau aplikasi Anda untuk memulai obrolan sisi klien:

- ID instans Amazon Connect dan ID aliran: Parameter ini sama di Wilayah sumber dan replika.
- AWS Wilayah Target dan biasanya titik akhir API untuk memulai obrolan (yaitu, untuk memperoleh token peserta): Parameter ini berbeda di Wilayah sumber dan replika.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan dua ChatConfig file sampel untuk situs web: satu ChatConfig file untuk Wilayah sumber (berlabel USWest2 dalam gambar) dan ChatConfig file lainnya untuk Wilayah replika (berlabel useAST1 dalam gambar).

```
7
8
9
10
11 class ChatConfig {
12     // Chat Interactive
13     let startChatEndPoint: String = "https://[redacted].execute-api.us-west-2.amazonaws.com/Prod/"
14     let instanctId: String = "[redacted]"
15     let contactFlowId: String = "[redacted]"
16     let region: AWSRegionType = .USWest2
17
7
8
9
10
11 class ChatConfig {
12     // Chat Interactive
13     let startChatEndPoint: String = "https://[redacted].execute-api.us-east-1.amazonaws.com/Prod/"
14     let instanctId: String = "[redacted]"
15     let contactFlowId: String = "[redacted]"
16     let region: AWSRegionType = .USEast1
17
```

Konfigurasi widget komunikasi dalam contoh replika

1. Pada instans Amazon Connect sumber Anda, buat widget komunikasi untuk obrolan jika belum ada. Untuk petunjuk, lihat [Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#).
2. Pada contoh replika Anda, buat widget komunikasi lain untuk obrolan. Konfigurasi widget dengan aliran yang sama yang digunakan dalam widget pada instance sumber. Aliran sudah ada dalam instance replika karena Amazon Connect Global Resiliency menyalin semua aliran dari sumber ke replika dan membuatnya terus disinkronkan.
3. Salin skrip widget komunikasi baru yang Anda buat dalam contoh replika. Sematkan skrip di situs web atau aplikasi yang harus diaktifkan saat lalu lintas obrolan diteruskan ke instance replika.

Gambar berikut menunjukkan contoh skrip widget.

Widget script

Copy this generated code and paste it on each page of your website where you want the communication widget to appear.

```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement('script');
  s.src='https://dg9yx063wiiht.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-client.js';
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', 'XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX');
amazon_connect('styles', { iconType: 'CHAT', openChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456' }, closeChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456' } });
amazon_connect('snippetId', 'XXXXXXXXXXXX');
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/markdown' ]);
</script>
```

4. Jika Anda membuat perubahan pada widget komunikasi di instance sumber di lain waktu, Anda juga perlu membuat perubahan yang sama dalam widget komunikasi dalam contoh replika.

Opsi untuk menambahkan lebih banyak kehalusan

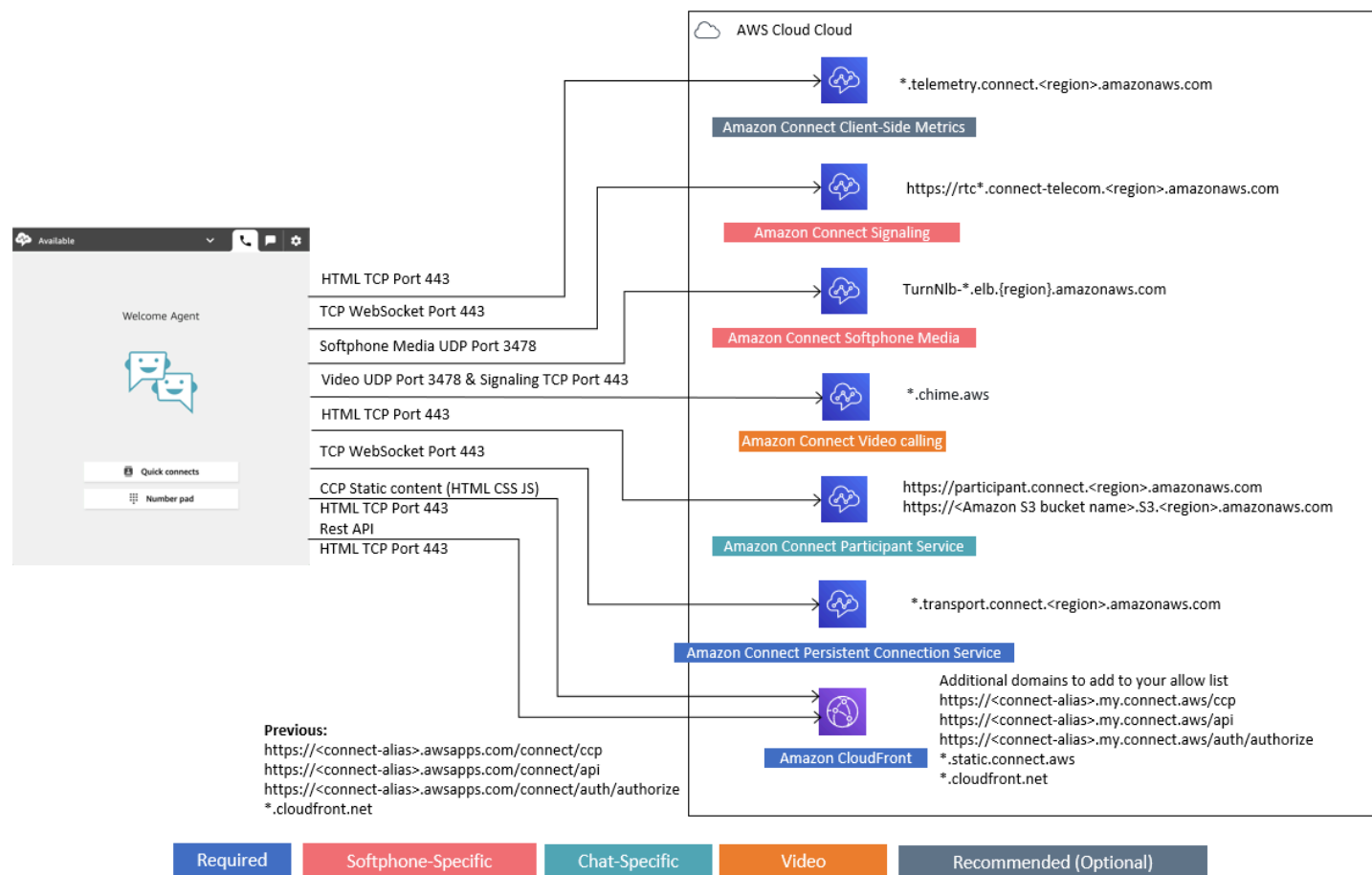
Untuk membuat perpindahan lalu lintas obrolan di seluruh Wilayah lebih mulus, dan memerlukan lebih sedikit perubahan manual, berikut adalah cara lain Anda dapat menyesuaikan pengalaman obrolan Anda:

1. Tambahkan parameter ke database yang dikontrol secara terpusat (misalnya, DynamoDB Global Table). Tujuan dari parameter ini adalah untuk menentukan Wilayah mana yang saat ini aktif.
2. Perbarui situs web atau aplikasi Anda untuk memeriksa status parameter Wilayah di database pusat.
3. Bergantung pada Wilayah mana yang aktif, situs web atau aplikasi akan menggunakan titik akhir API atau widget komunikasi Wilayah tersebut.
4. Parameter ini harus diperbarui pada saat yang sama ketika [UpdateTrafficDistributionAPI](#) dipanggil untuk mengalihkan lalu lintas suara dan agen di seluruh Wilayah jika berlaku.

Siapkan jaringan Anda

Solusi VoIP tradisional mengharuskan Anda mengizinkan inbound dan outbound untuk rentang port UDP dan IP tertentu, seperti 80 dan 443. Solusi ini juga berlaku untuk TCP. Sebagai perbandingan, persyaratan jaringan untuk menggunakan Contact Control Panel (CCP) dengan softphone kurang mengganggu. Anda dapat membuat koneksi kirim/terima keluar persisten melalui browser web Anda. Akibatnya, Anda tidak perlu membuka port sisi klien untuk mendengarkan lalu lintas masuk.

Diagram berikut menunjukkan kepada Anda untuk apa setiap port digunakan.



Bagian berikut menjelaskan dua opsi konektivitas utama untuk menggunakan CCP.

Daftar Isi

- [Opsi 1 \(disarankan\): Ganti persyaratan rentang Amazon EC2 dan CloudFront IP dengan daftar izin domain](#)
- [Opsi 2 \(tidak disarankan\): Izinkan rentang alamat IP](#)
- [Tentang rentang alamat IP Amazon Connect](#)

- [Firewall tanpa kewarganegaraan](#)
- [Izinkan pengunggahan saldo waktu istirahat dan tunjangan dalam penjadwalan Amazon Connect](#)
- [Izinkan resolusi DNS untuk softphone](#)
- [Pertimbangan pelabuhan dan protokol](#)
- [Pertimbangan pemilihan wilayah](#)
- [Agen yang menggunakan Amazon Connect dari jarak jauh](#)
- [Mengalihkan rute audio](#)
- [Menggunakan AWS Direct Connect](#)
- [Persyaratan jaringan stasiun kerja agen untuk suara/video panggilan web](#)
- [Jalur jaringan terperinci untuk Amazon Connect](#)
- [Menggunakan Amazon Connect di lingkungan VDI](#)
- [Konektivitas PKC](#)
- [Gunakan daftar yang diizinkan untuk aplikasi terintegrasi](#)
- [Perbarui domain Amazon Connect Anda](#)

Opsi 1 (disarankan): Ganti persyaratan rentang Amazon EC2 dan CloudFront IP dengan daftar izin domain

Opsi pertama ini memungkinkan Anda mengurangi radius ledakan secara signifikan.

Kami merekomendasikan mencoba Opsi 1 dan mengujinya dengan lebih dari 200 panggilan. Uji kesalahan softphone, panggilan terputus, dan fungsionalitas konferensi/transfer. Jika tingkat kesalahan Anda lebih dari 2 persen, mungkin ada masalah dengan resolusi proxy. Jika itu masalahnya, pertimbangkan untuk menggunakan Opsi 2.

Untuk mengizinkan lalu lintas untuk titik akhir Amazon EC2, izinkan akses untuk URL dan port, seperti yang ditunjukkan pada baris pertama tabel berikut. Lakukan ini alih-alih mengizinkan semua rentang alamat IP yang tercantum dalam file ip-ranges.json. Anda mendapatkan manfaat yang sama menggunakan domain untuk CloudFront, seperti yang ditunjukkan pada baris kedua dari tabel berikut.

Domain/URL daftar yang diizinkan	Wilayah AWS	Port	Arahan	Lalu Lintas
<p>rtc*.connect-telecom. <i>wilayah .amazon.com</i></p> <p>Ini digunakan oleh ccp # (v1).</p> <p>Silakan lihat catatan berikut tabel ini.</p>	<p>Ganti <i>wilayah</i> dengan Wilayah tempat instans Amazon Connect Anda berada</p>	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA
<p>Berikut ini adalah daftar minimum untuk *.my.connect.aws:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>myInstanceName</i>.my.connect.aws/ccp-v2 • <i>myInstanceName</i>.my.connect.aws/api • <i>myInstanceName</i>.my.connect.aws/auth/otorisasi • *.static.connect.aws • *.cloudfront.net 	<p>Ganti <i>myInstanceName</i> dengan alias instans Amazon Connect</p>	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Domain/URL daftar yang diizinkan	Wilayah AWS	Port	Arahan	Lalu Lintas
<p>Berikut ini adalah daftar minimum untuk *.awsapps.com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>myInstanceName</i>.awsapps.com/connect/ccp-v2 • <i>myInstanceName</i>.awsapps.com/connect/api • <i>myInstanceName</i>.awsapps.com/connect/auth/authorize • *.cloudfront.net 				
*.telemetry.connect. <i>wilayah</i> .amazon.com	Ganti <i>wilayah</i> dengan lokasi instans Amazon Connect	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA
partisipant.connect. <i>wilayah</i> .amazon.com	Ganti <i>wilayah</i> dengan lokasi instans Amazon Connect	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Domain/URL daftar yang diizinkan	Wilayah AWS	Port	Arahan	Lalu Lintas
*.transport.connect. <i>wilayah .amazon.com</i> Ini digunakan oleh ccp-v2.	Ganti <i>wilayah</i> dengan lokasi instans Amazon Connect	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA
<i>Nama ember Amazon S3 .s3.wilayah .amazon.com</i>	Ganti <i>nama bucket Amazon S3</i> dengan nama lokasi tempat Anda menyimpan lampiran. Ganti <i>wilayah</i> dengan lokasi instans Amazon Connect	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Domain/URL daftar yang diizinkan	Wilayah AWS	Port	Arahan	Lalu Lintas
TurnNlb-*.elb. <i>wilayah .amazon.com</i> Sebagai gantinya, untuk menambahkan titik akhir tertentu ke daftar yang diizinkan berdasarkan Wilayah, lihat. Titik akhir NLB	Ganti <i>wilayah</i> dengan lokasi instans Amazon Connect	3478 (UDP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA
GLOBALACC ELERATOR	GLOBAL dan Wilayah tempat instans Amazon Connect Anda berada (tambahkan GLOBAL DAN entri khusus wilayah apa pun ke daftar izin Anda)	443 (HTTPS) dan 80 (HTTP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Domain/URL daftar yang diizinkan	Wilayah AWS	Port	Arahan	Lalu Lintas
<p><i>instance-id.source-region</i>.sign-in.connect.aws</p> <p>Ini hanya digunakan jika Anda telah melakukan onboard ke Amazon Connect Global Resiliency.</p>	<p>Ganti <i>instance-id</i> dengan ID instans Anda, dan <i>source-region</i> dengan <i>Region</i> instance sumber Anda.</p> <p>AWS Untuk informasi selengkapnya, lihat Integrasi penyedia identitas (IdP) Anda dengan titik akhir masuk Amazon Connect Global Resiliency SAMP.</p>	443 (HTTPS)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Domain/URL daftar yang diizinkan	Wilayah AWS	Port	Arahan	Lalu Lintas
<p>*. <i>source-region .region-discovery. connect.aws</i></p> <p>Ini diperlukan hanya jika Anda telah melakukan onboard ke Amazon Connect Global Resiliency.</p>	<p>Ganti <i>wilayah sumber</i> dengan <i>Wilayah</i> instance AWS sumber Anda. Untuk petunjuk tentang cara menemukan Wilayah sumber Anda, lihat Cara menemukan Wilayah sumber instans Amazon Connect Anda.</p>	443 (HTTPS)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Nama domain yang sepenuhnya memenuhi syarat (FQDNs) tidak dapat diubah atau disesuaikan berdasarkan per pelanggan. Sebagai gantinya, gunakan [Opsi 2 - izinkan rentang alamat IP](#).

Note


Jika Anda menggunakan SAMP Sign-In ke instans Amazon Connect, tambahkan domain Global Accelerator ke allowlist Anda: *.awsglobalaccelerator.com.

Tip

Saat menggunakan `rtc*.connect-telecom.region.amazonaws.com`, `*.transport.connect.region.amazonaws.com`, dan `https://myInstanceName.awsapps.com`, dalam aplikasi proxy tertentu, penanganan soket web dapat memengaruhi fungsionalitas. Pastikan untuk menguji dan memvalidasi sebelum menerapkan ke lingkungan produksi.

Tabel berikut mencantumkan CloudFront domain yang digunakan untuk aset statis jika Anda ingin menambahkan domain ke daftar izin alih-alih rentang IP:

Wilayah	CloudFront Domain
us-east-1	https://dd401jc05x2yk.cloudfront.net/ https://d1f0uslncy85vb.cloudfront.net/
us-west-2	https://d38fzyjx9jg8fj.cloudfront.net/ https://d366s8lxuwna4d.cloudfront.net/
ap-northeast-1	https://d3h58onr8hrozv.cloudfront.net/ https://d13ljas036gz6c.cloudfront.net/
ap-northeast-2	https://d11ouwvqpq1ads.cloudfront.net/
ap-southeast-1	https://d2g7up6vqvaq2o.cloudfront.net/ https://d12o1dl1h4w0xc.cloudfront.net/
ap-southeast-2	https://d2190hliw27bb8.cloudfront.net/ https://d3mgrlqzmisc5.cloudfront.net/
eu-central-1	https://d1n9s7btyr4f0n.cloudfront.net/ https://d3tqoc05lsydd3.cloudfront.net/
eu-west-2	https://dl32tyuy2mmv6.cloudfront.net/ https://d2p8ibh10q5exz.cloudfront.net/

 Note

ca-central tidak disertakan dalam tabel karena kami meng-host konten statis di belakang domain. *.my.connect.aws

Jika bisnis Anda tidak menggunakan SAMP, dan Anda memiliki batasan firewall, Anda dapat menambahkan entri berikut per Wilayah:

Wilayah	CloudFront Domain
us-east-1	https://d32i4gd7pg4909.cloudfront.net/
us-west-2	https://d18af777lco7lp.cloudfront.net/
eu-west-2	https://d16q6638mh01s7.cloudfront.net/
ap-northeast-1	https://d2c2t8mxjhq5z1.cloudfront.net/
ap-northeast-2	https://d9j3u8qaxidxi.cloudfront.net/
ap-southeast-1	https://d3qzmd7y07pz0i.cloudfront.net/
ap-southeast-2	https://dwcpxuuza83q.cloudfront.net/
eu-central-1	https://d1whcm49570jjw.cloudfront.net/
ca-central-1	https://d2wfbsypmqjmog.cloudfront.net/
us-gov-east-1:	https://s3 - us-gov-east warp-drive-console-static -1.amazonaws.com/ -/content-prod-osu
us-gov-west-1:	https://s3 - us-gov-west warp-drive-console-static -1.amazonaws.com/ -/content-prod-pdt

Titik akhir NLB

Tabel berikut mencantumkan titik akhir spesifik untuk Wilayah tempat instans Amazon Connect berada. Jika Anda tidak ingin menggunakan TurnNlb-*.elb.wildcard *region*.amazonaws.com, Anda dapat menambahkan titik akhir ini ke daftar yang diizinkan.

Wilayah	Mengubah domain/URL
us-west-2	TurnNlb-8d79b4466d82ad0e.elb.us-west-2.amazonaws.com

Wilayah	Mengubah domain/URL
	TurnNlb-dbc4ebb71307fda2. elb.us-west-2.amazonaws.com TurnNlb-13c884fe3673ed9f. elb.us-west-2.amazonaws.com
us-east-1	TurnNlb-d76454ac48d20c1e. elb.us-east-1.amazonaws.com TurnNlb-31a7fe8a79c27929. elb.us-east-1.amazonaws.com TurnNlb-7a9b8e750cec315a. elb.us-east-1.amazonaws.com
af-south-1	TurnNlb-29b8f2824c2958b8. elb.af-south-1.amazonaws.com
ap-northeast-1	TurnNlb-3c6ddabcbe821d8. elb.ap-northeast-1.amazonaws.com
ap-northeast-2	TurnNlb-a2d59ac3f246f09a. elb.ap-northeast-2.amazonaws.com
ap-southeast-1	TurnNlb-261982506d86d300. elb.ap-southeast-1.amazonaws.com
ap-southeast-2	TurnNlb-93f2de0c97c4316b. elb.ap-southeast-2.amazonaws.com
ca-central-1	TurnNlb-b019de6142240b9f. elb.ca-central-1.amazonaws.com
eu-central-1	TurnNlb-ea5316ebe2759cbc. elb.eu-central-1.amazonaws.com
eu-west-2	TurnNlb-1dc64a459ead57ea. elb.eu-west-2.amazonaws.com

Wilayah	Mengubah domain/URL
us-gov-west-1	TurnNlb-d7c623c23f628042.elb. us-gov-west-1.amazonaws.com

Opsi 2 (tidak disarankan): Izinkan rentang alamat IP

Opsi kedua bergantung pada penggunaan allowlist untuk menentukan alamat IP dan port yang dapat digunakan Amazon Connect. Anda membuat allowlist ini menggunakan alamat IP di file [AWSip-ranges.json](#).

Jika Wilayah tempat Anda menggunakan Amazon Connect tidak muncul di file AWS ip-ranges.json, gunakan hanya nilai Global.

Untuk informasi selengkapnya tentang file ini, lihat [Tentang rentang alamat IP Amazon Connect](#).

Entri rentang IP	Wilayah AWS	Pelabuhan/ Protokol	Arahan	Lalu Lintas
AMAZON_SAMBUNGAN	GLOBAL dan Wilayah tempat instans Amazon Connect Anda berada (tambahkan GLOBAL DAN entri khusus wilayah apa pun ke daftar izin Anda)	3478 (UDP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA
EC2	GLOBAL dan Wilayah tempat instans Amazon Connect Anda berada (GLOBAL hanya	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Entri rentang IP	Wilayah AWS	Pelabuhan/ Protokol	Arahan	Lalu Lintas
	jika entri khusus wilayah tidak ada)			
CLOUDFRONT	Global*	443 (TCP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA
GLOBALACC ELERATOR	GLOBAL dan Wilayah tempat instans Amazon Connect Anda berada (tambahkan GLOBAL DAN entri khusus wilayah apa pun ke daftar izin Anda)	443 (HTTPS) dan 80 (HTTP)	KELUAR	KIRIM/TERIMA

Note

Jika Anda menggunakan SAMP Sign-In ke instans Amazon Connect, pastikan untuk menambahkan domain Global Accelerator ke allowlist Anda: *.awsglobalaccelerator.com.

* CloudFront menyajikan konten statis seperti gambar atau javascript dari lokasi tepi yang memiliki latensi terendah dalam kaitannya dengan tempat agen Anda berada. Rentang IP memungkinkan daftar CloudFront bersifat global dan memerlukan semua rentang IP yang terkait dengan “layanan”: “CLOUDFRONT” di file ip-ranges.json.

Tentang rentang alamat IP Amazon Connect

Dalam file [IP-ranges.json AWS](#), seluruh rentang alamat IP /19 dimiliki oleh Amazon Connect. Semua lalu lintas ke dan dari kisaran /19 datang ke dan dari Amazon Connect.

Rentang alamat IP /19 tidak dibagikan dengan layanan lain. Ini untuk penggunaan eksklusif ke Amazon Connect secara global.

Dalam file AWS ip-ranges.json, Anda dapat melihat rentang yang sama terdaftar dua kali. Sebagai contoh:

```
{ "ip_prefix": "15.193.0.0/19",
  "region": "GLOBAL",
  "service": "AMAZON"
},
{
  "ip_prefix": "15.193.0.0/19",
  "region": "GLOBAL",
  "service": "AMAZON_CONNECT"
},
```

AWS selalu menerbitkan rentang IP dua kali: satu untuk layanan tertentu, dan satu untuk layanan "AMAZON". Bahkan mungkin ada daftar ketiga untuk kasus penggunaan yang lebih spesifik dalam suatu layanan.

Ketika ada rentang alamat IP baru yang didukung untuk Amazon Connect, mereka ditambahkan ke file ip-ranges.json yang tersedia untuk umum. Mereka disimpan selama minimal 30 hari sebelum digunakan oleh layanan. Setelah 30 hari, lalu lintas softphone melalui rentang alamat IP baru meningkat selama dua minggu berikutnya. Setelah dua minggu, lalu lintas dialihkan melalui rentang baru yang setara dengan semua rentang yang tersedia.

Untuk informasi selengkapnya tentang rentang file dan alamat IP ini AWS, lihat [Rentang Alamat AWS IP](#).

Firewall tanpa kewarganegaraan

Jika Anda menggunakan firewall stateless untuk kedua opsi, gunakan persyaratan yang dijelaskan di bagian sebelumnya. Kemudian Anda harus menambahkan ke daftar izin Anda rentang port sementara yang digunakan oleh browser Anda, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Entri rentang IP	Port	Arahan	Lalu Lintas
AMAZON_SA MBUNGKAN	Untuk lingkungan Windows: 49152-655 35 (UDP) Untuk lingkungan Linux: 32768 - 61000	MASUK	KIRIM/TERIMA

Izinkan pengunggahan saldo waktu istirahat dan tunjangan dalam penjadwalan Amazon Connect

Untuk mengizinkan pengunggahan saldo waktu istirahat dan tunjangan dalam penjadwalan Amazon Connect, tambahkan titik akhir unggahan berikut ke daftar pengecualian proxy Anda:

- [https://bm-prod - *wilayah -cell-1-uploadservice-staging.s3.wilayah .amazonaws.com*](https://bm-prod-wilayah-cell-1-uploadservice-staging.s3.amazonaws.com)
- [https://bm-prod - *wilayah -cell-2-uploadservice-staging.s3.wilayah .amazonaws.com*](https://bm-prod-wilayah-cell-2-uploadservice-staging.s3.amazonaws.com)

Untuk informasi selengkapnya tentang aktivitas yang didukung endpoint ini, lihat topik berikut:

- [Tetapkan tunjangan grup untuk cuti](#)
- [Impor saldo waktu off agen dalam file.csv](#)

Izinkan resolusi DNS untuk softphone

Jika Anda sudah menambahkan rentang IP Amazon Connect ke allowlist Anda, dan Anda tidak memiliki batasan pada resolusi nama DNS, maka Anda tidak perlu menambahkan *TurnNlb.region* .amazonaws.com ke daftar izin Anda.

- Untuk memeriksa apakah ada batasan pada resolusi nama DNS, saat berada di jaringan Anda, gunakan nslookup perintah. Sebagai contoh:

```
nslookup TurnNlb-d76454ac48d20c1e.elb.us-east-1.amazonaws.com
```

[Jika Anda tidak dapat menyelesaikan DNS, Anda harus menambahkan titik akhir TurnNLB yang tercantum di atas atau `-*.elb. TurnNlb region.amazonaws.com` ke daftar izin Anda.](#)

Jika Anda tidak mengizinkan domain ini, agen Anda akan mendapatkan kesalahan berikut di Contact Control Panel (CCP) mereka ketika mereka mencoba menjawab panggilan:

- Gagal membuat koneksi softphone. Coba lagi atau hubungi administrator Anda dengan yang berikut: Browser tidak dapat membuat saluran media dengan giliran: `TurnNlb -xxxxxxxxxxxxx.elb. wilayah.amazonaws.com:3478?transportasi = udp`

Pertimbangan pelabuhan dan protokol

Pertimbangkan hal berikut saat menerapkan perubahan konfigurasi jaringan Anda untuk Amazon Connect:

- Anda harus mengizinkan lalu lintas untuk semua alamat dan rentang untuk Wilayah tempat Anda membuat instans Amazon Connect.
- Jika Anda menggunakan proxy atau firewall antara CCP dan Amazon Connect, tingkatkan batas waktu cache sertifikat SSL untuk menutupi durasi seluruh shift untuk agen Anda, Lakukan ini untuk menghindari masalah konektivitas dengan perpanjangan sertifikat selama waktu kerja yang dijadwalkan. Misalnya, jika agen Anda dijadwalkan untuk bekerja 8 jam shift yang mencakup istirahat, tingkatkan interval menjadi 8 jam ditambah waktu untuk istirahat dan makan siang.
- Saat membuka port, Amazon EC2 dan Amazon Connect hanya memerlukan port untuk titik akhir di Wilayah yang sama dengan instans Anda. CloudFrontNamun, menyajikan konten statis dari lokasi tepi yang memiliki latensi terendah dalam kaitannya dengan lokasi agen Anda. Daftar izin rentang IP CloudFront bersifat global dan memerlukan semua rentang IP yang terkait dengan “layanan”: “CLOUDFRONT” di `ip-ranges.json`.
- Setelah `ip-ranges.json` diperbarui, AWS layanan terkait akan mulai menggunakan rentang IP yang diperbarui setelah 30 hari. Untuk menghindari masalah konektivitas intermiten saat layanan mulai merutekan lalu lintas ke rentang IP baru, pastikan untuk menambahkan rentang IP baru ke daftar izin Anda, dalam waktu 30 hari sejak ditambahkan ke `ip-ranges.json`.
- Jika Anda menggunakan CCP khusus dengan Amazon Connect Streams API, Anda dapat membuat CCP tanpa media yang tidak memerlukan port pembukaan untuk komunikasi dengan Amazon Connect, tetapi masih memerlukan port yang dibuka untuk komunikasi dengan Amazon EC2 dan CloudFront

Pertimbangan pemilihan wilayah

Pemilihan Wilayah Amazon Connect bergantung pada persyaratan tata kelola data, kasus penggunaan, layanan yang tersedia di setiap Wilayah, dan latensi terkait dengan agen, kontak, dan geografi titik akhir transfer eksternal Anda.

- Lokasi agen/jaringan —Konektivitas CCP melintasi WAN publik, jadi penting bahwa workstation memiliki latensi terendah dan lompatan sesedikit mungkin, khususnya ke Wilayah tempat sumber daya dan instans Amazon Connect AWS Anda di-host. Misalnya, jaringan hub dan spoke yang perlu melakukan beberapa hop untuk mencapai router edge dapat menambah latensi dan mengurangi kualitas pengalaman.

Saat Anda mengatur instans dan agen Anda, pastikan untuk membuat instance Anda di Wilayah yang secara geografis paling dekat dengan agen. Jika Anda perlu menyiapkan instans di Wilayah tertentu untuk mematuhi kebijakan perusahaan atau peraturan lainnya, pilih konfigurasi yang menghasilkan lompatan jaringan paling sedikit antara komputer agen dan instans Amazon Connect Anda.

- Lokasi penelepon Anda —Karena panggilan ditambahkan ke titik akhir Wilayah Amazon Connect, panggilan tersebut tunduk pada latensi PSTN. Idealnya penelepon dan titik akhir transfer Anda secara geografis terletak sedekat mungkin dengan AWS Wilayah tempat instans Amazon Connect Anda di-host untuk latensi terendah.

Untuk kinerja optimal, dan untuk membatasi latensi bagi pelanggan Anda saat mereka menelepon ke pusat kontak Anda, buat instans Amazon Connect Anda di Wilayah yang secara geografis paling dekat dengan tempat pelanggan Anda menelepon. Anda dapat mempertimbangkan untuk membuat beberapa instans Amazon Connect, dan memberikan informasi kontak kepada pelanggan untuk nomor yang paling dekat dengan tempat mereka menelepon.

- Transfer eksternal —dari Amazon Connect tetap tersambung ke titik akhir Wilayah Amazon Connect selama panggilan berlangsung. Penggunaan per menit terus bertambah hingga panggilan terputus oleh penerima panggilan yang ditransfer. Panggilan tidak direkam setelah agen turun atau transfer selesai. Data catatan kontak dan rekaman panggilan terkait dari panggilan yang ditransfer dihasilkan setelah panggilan dihentikan. Jika memungkinkan, jangan mentransfer panggilan yang dapat ditransfer kembali ke Amazon Connect, yang dikenal sebagai transfer melingkar, untuk menghindari penambahan latensi PSTN.

Agen yang menggunakan Amazon Connect dari jarak jauh

Agen jarak jauh, yang menggunakan Amazon Connect dari lokasi selain yang terhubung ke jaringan utama organisasi Anda, mungkin mengalami masalah yang berkaitan dengan jaringan lokal mereka jika mereka memiliki koneksi yang tidak stabil, kehilangan paket, atau latensi tinggi. Ini diperparah jika VPN diperlukan untuk mengakses sumber daya. Idealnya, agen berada dekat dengan Wilayah AWS tempat AWS sumber daya dan instans Amazon Connect Anda dihosting, dan memiliki koneksi yang stabil ke WAN publik.

Mengalihkan rute audio

Saat mengalihkan audio ke perangkat yang ada, pertimbangkan lokasi perangkat sehubungan dengan Wilayah Amazon Connect Anda. Ini agar Anda dapat memperhitungkan potensi latensi tambahan. Jika Anda mengubah rute audio Anda, setiap kali ada panggilan yang ditujukan untuk agen, panggilan keluar ditempatkan ke perangkat yang dikonfigurasi. Ketika agen menjawab perangkat, agen itu terhubung dengan penelepon. Jika agen tidak menjawab perangkat mereka, mereka dipindahkan ke status kontak yang tidak terjawab sampai mereka atau penyelia mengubah status mereka kembali menjadi tersedia.

Menggunakan AWS Direct Connect

Masalah konektivitas jaringan Contact Control Panel (CCP) paling sering di-root di rute Anda untuk AWS menggunakan WAN/LAN pribadi, ISP, atau keduanya. Meskipun AWS Direct Connect tidak menyelesaikan masalah khusus untuk traversal LAN/WAN pribadi ke router tepi Anda, ini dapat membantu memecahkan masalah latensi dan konektivitas antara router tepi dan sumber daya Anda. AWS Direct Connect menyediakan koneksi yang tahan lama dan konsisten daripada mengandalkan ISP Anda untuk secara dinamis merutekan permintaan ke sumber daya. AWS Ini juga memungkinkan Anda untuk mengonfigurasi router tepi Anda untuk mengarahkan AWS lalu lintas melintasi serat khusus daripada melintasi WAN publik.

Persyaratan jaringan stasiun kerja agen untuk suara/video panggilan web

Kemampuan panggilan Amazon Connect dalam aplikasi, web, dan video memungkinkan pelanggan Anda untuk menghubungi Anda tanpa pernah meninggalkan web atau aplikasi seluler Anda.

Kemampuan panggilan video memanfaatkan primitif komunikasi Amazon Chime SDK untuk streaming video. Pengalaman suara ditangani melalui Amazon Connect.

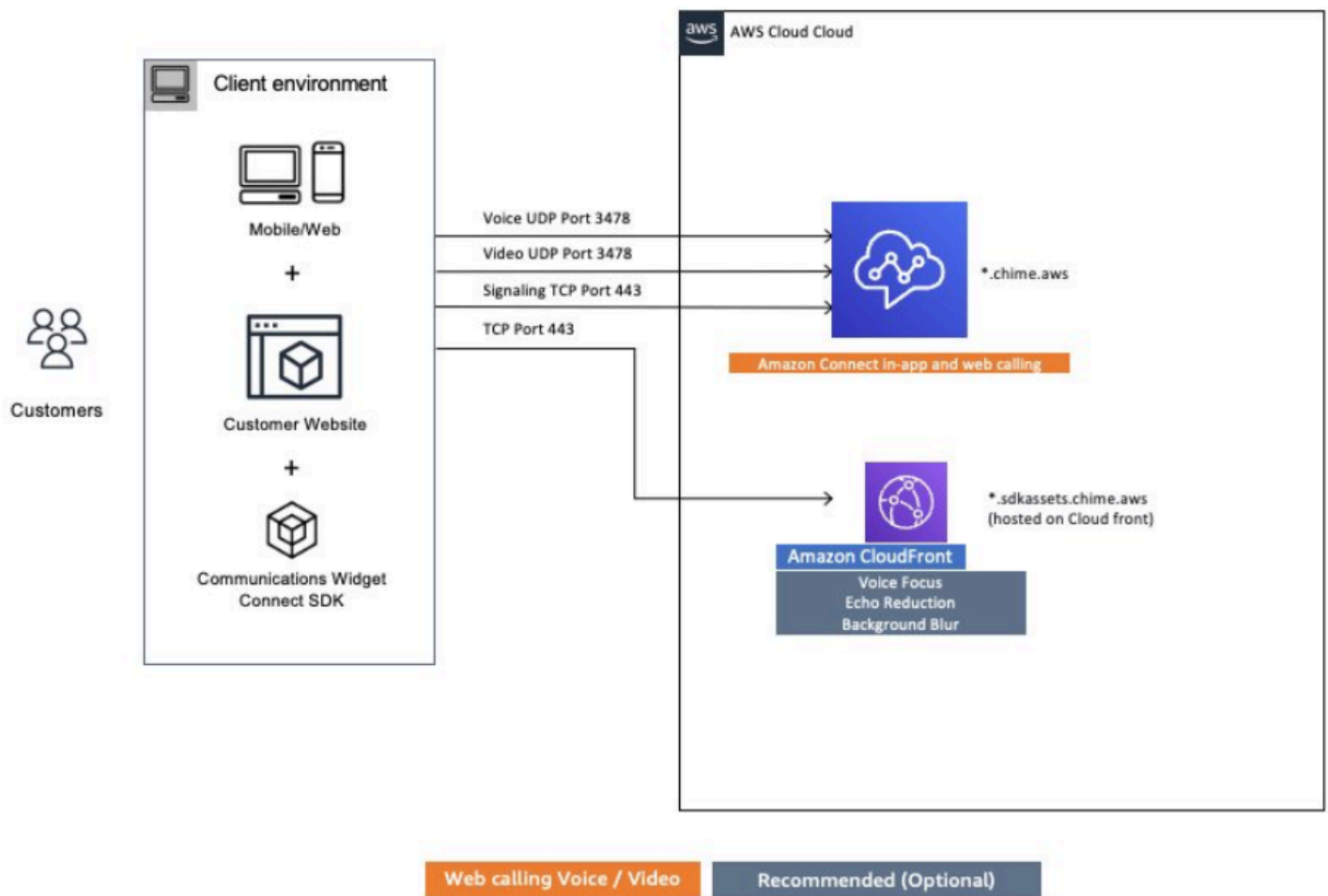
⚠ Important

Panggilan video tidak mendukung lingkungan VDI.

Tabel berikut menunjukkan persyaratan jaringan tambahan untuk workstation agen Anda.

Domain	Subnet	Port
*.chime.aws	99.77.128.0/18	443 (TCP) 3478 (UDP)

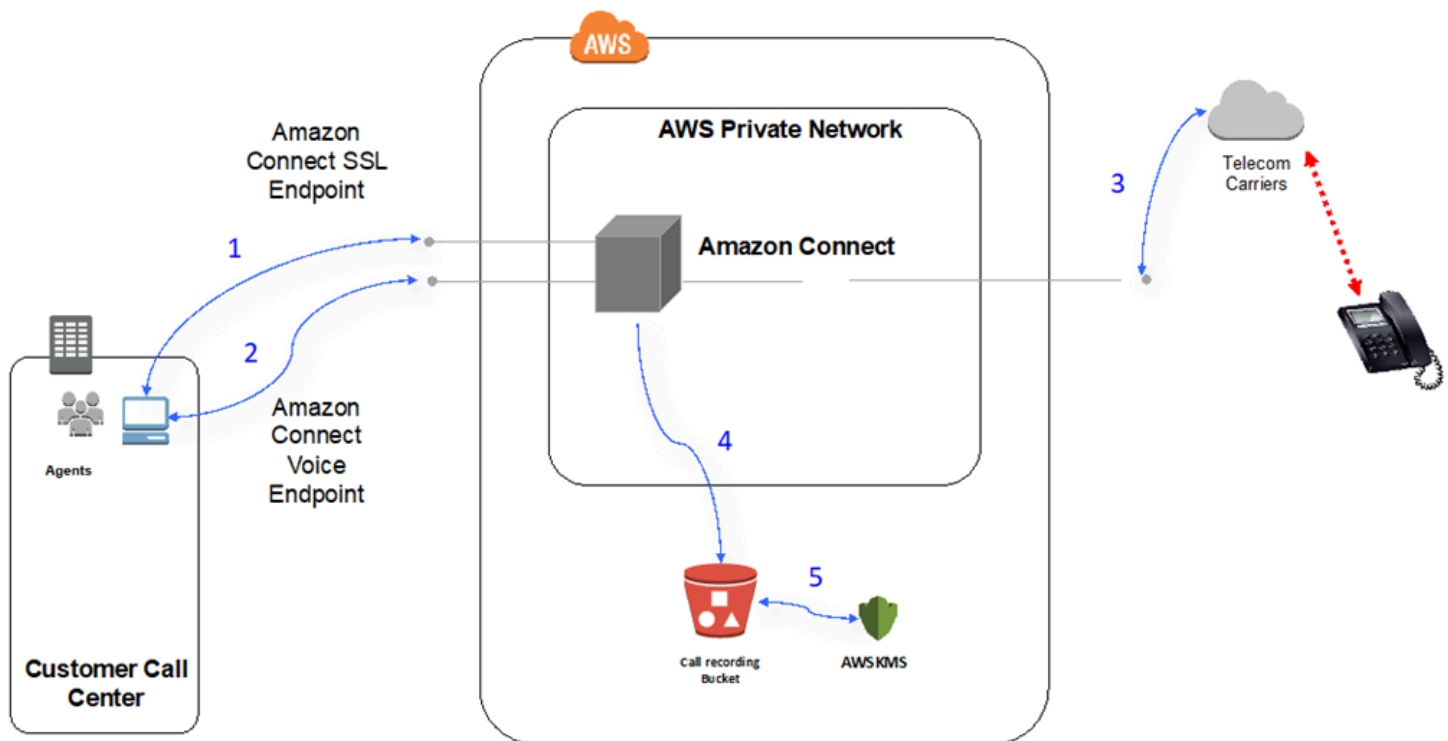
Diagram berikut menunjukkan persyaratan jaringan untuk pelanggan yang menggunakan widget komunikasi untuk menghubungi Anda.



Jalur jaringan terperinci untuk Amazon Connect

Panggilan suara

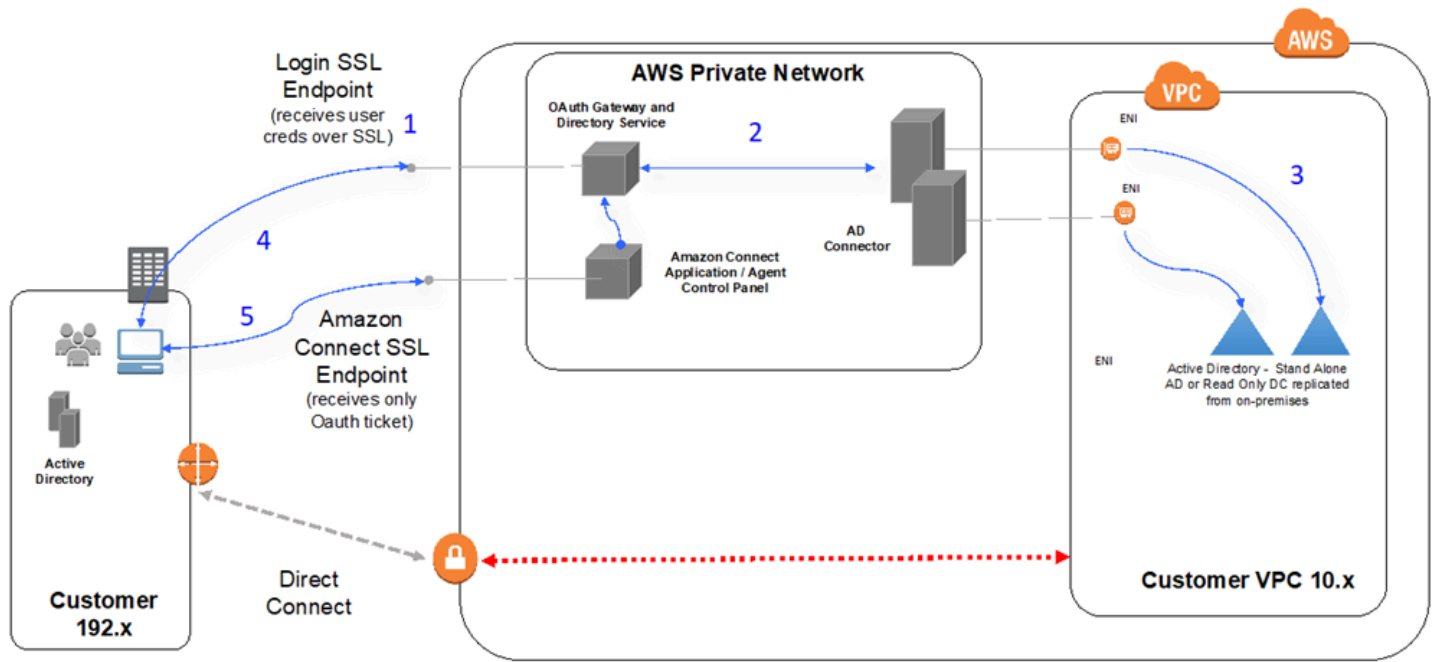
Diagram berikut menunjukkan bagaimana panggilan suara mengalir melalui Amazon Connect



1. Pengguna mengakses aplikasi Amazon Connect menggunakan browser web. Semua komunikasi dienkripsi dalam perjalanan menggunakan TLS.
2. Pengguna membuat konektivitas suara ke Amazon Connect dari browser mereka menggunakan WebRTC. Komunikasi sinyal dienkripsi dalam perjalanan menggunakan TLS. Audio dienkripsi dalam perjalanan menggunakan SRTP.
3. Konektivitas suara ke telepon tradisional (PSTN) dibuat antara Amazon Connect dan mitra operator AWS telekomunikasi menggunakan konektivitas jaringan pribadi. Dalam kasus di mana konektivitas jaringan bersama digunakan, komunikasi sinyal dienkripsi dalam perjalanan menggunakan TLS dan audio dienkripsi dalam perjalanan menggunakan SRTP.
4. Rekaman panggilan disimpan di bucket Amazon S3 Anda yang Amazon Connect telah diberi izin untuk mengaksesnya. Data ini dienkripsi antara Amazon Connect dan Amazon S3 menggunakan TLS.
5. Enkripsi sisi server Amazon S3 digunakan untuk mengenkripsi rekaman panggilan saat istirahat menggunakan kunci KMS milik pelanggan.

Autentikasi

Diagram berikut menunjukkan penggunaan AD Connector dengan AWS Directory Service untuk menyambung ke instalasi Active Directory pelanggan yang sudah ada. Alirannya mirip dengan menggunakan AWS Managed Microsoft AD.



1. Browser web pengguna memulai otentikasi ke gateway OAuth melalui TLS menggunakan internet publik dengan kredensial pengguna (halaman login Amazon Connect).
2. Gateway OAuth mengirimkan permintaan otentikasi melalui TLS ke AD Connector.
3. AD Connector melakukan otentikasi LDAP ke Active Directory.
4. Browser web pengguna menerima tiket OAuth kembali dari gateway berdasarkan permintaan otentikasi.
5. Klien memuat Contact Control Panel (CCP). Permintaan lebih dari TLS dan menggunakan tiket OAuth untuk mengidentifikasi pengguna/direktori.

Menggunakan Amazon Connect di lingkungan VDI

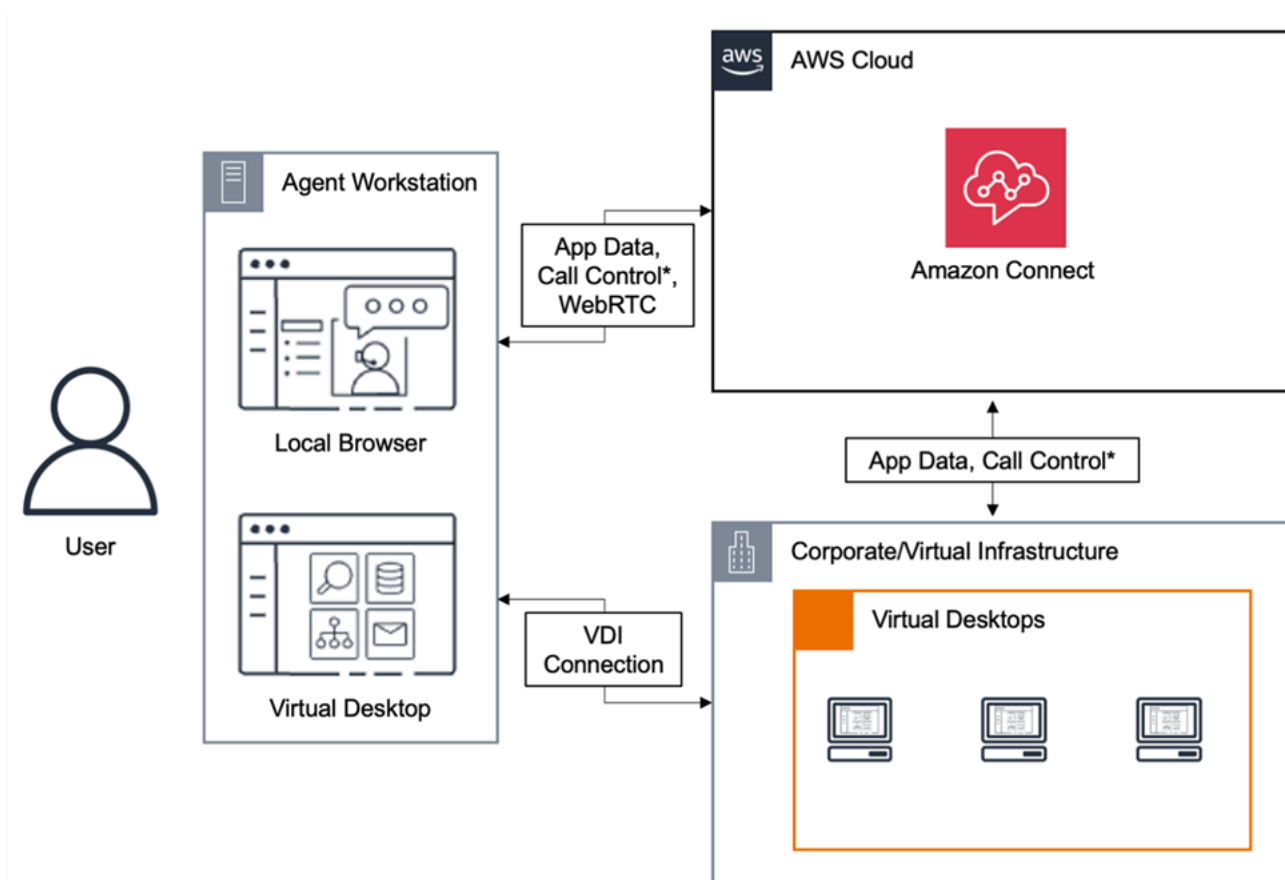
Lingkungan Virtual Desktop Infrastructure (VDI) menambahkan lapisan kompleksitas lain pada solusi Anda yang menjamin upaya POC terpisah dan pengujian kinerja untuk dioptimalkan. Contact Control Panel (CCP) dapat beroperasi di lingkungan VDI klien yang tebal, tipis, dan nol seperti halnya aplikasi browser berbasis WebRTC lainnya, dan konfigurasi/dukungan/pengoptimalan paling baik ditangani

oleh tim dukungan VDI Anda. Karena itu, berikut ini adalah kumpulan pertimbangan dan praktik terbaik yang telah membantu pelanggan berbasis VDI kami.

Gunakan model CCP terpisah

Sebaiknya gunakan model CCP split dengan CCP medialess yang berjalan di VDI dan CCP yang membawa media di PC lokal. Anda dapat membuat CCP khusus dengan Amazon Connect Streams API dengan membuat CCP tanpa media untuk data aplikasi dan pensinyalan panggilan. Dengan cara ini, media dikirim ke desktop lokal menggunakan CCP standar, dengan data dan kontrol panggilan dikirim ke koneksi jarak jauh dengan CCP medialess. [Untuk informasi selengkapnya tentang API stream, lihat GitHub repositori di https://github.com/aws/amazon-connect-streams](https://github.com/aws/amazon-connect-streams)

Diagram berikut menunjukkan bagaimana stasiun kerja agen terdiri dari browser lokal dan desktop virtual. Ini terhubung ke Amazon Connect melalui WebRTC, dan terhubung ke infrastruktur virtual perusahaan melalui koneksi VDI.



*Call control is available via either connection. Typically, agents do not need to interact with both.

Desktop awan Citrix

Jika Anda menggunakan desktop cloud Citrix, Anda dapat membuat antarmuka pengguna agen baru atau memperbarui antarmuka pengguna agen yang ada, seperti CCP khusus, untuk membongkar pemrosesan audio ke perangkat lokal agen Anda dan secara otomatis mengarahkan audio ke Amazon Connect. Ini menghasilkan pengalaman agen yang lebih efisien dan meningkatkan kualitas audio melalui jaringan yang menantang. Untuk memulai, Anda dapat menggunakan [library open source Amazon Connect](#) untuk membuat yang baru atau memperbarui antarmuka pengguna agen yang sudah ada, seperti Panel Kontrol Kontak (CCP) kustom.

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan saat mendesain lingkungan VDI Anda

- Lokasi agen Anda — Idealnya, ada lompatan sesedikit mungkin dengan waktu pulang pergi terendah antara lokasi dari mana agen Anda menggunakan PKT dan lokasi host VDI.
- Lokasi host solusi VDI Anda — Idealnya, lokasi host VDI Anda berada di segmen jaringan yang sama dengan agen Anda, dengan lompatan sesedikit mungkin dari sumber daya internal maupun router tepi. Anda juga menginginkan waktu pulang-pergi serendah mungkin untuk kedua titik akhir rentang WebRTC dan Amazon EC2.
- Jaringan — Setiap lompatan yang dilalui lalu lintas di antara titik akhir meningkatkan kemungkinan kegagalan dan menambah peluang untuk memperkenalkan latensi. Lingkungan VDI sangat rentan terhadap masalah kualitas panggilan jika rute yang mendasarinya tidak dioptimalkan atau pipa tidak cepat atau cukup lebar. Meskipun AWS Direct Connect dapat meningkatkan kualitas panggilan dari router tepi ke AWS, itu tidak akan mengatasi masalah perutean internal. Anda mungkin perlu meningkatkan atau mengoptimalkan LAN/WAN pribadi Anda, atau mengarahkan ulang ke perangkat eksternal untuk menghindari masalah audio panggilan. Dalam kebanyakan skenario, jika ini diperlukan, PKT bukan satu-satunya aplikasi yang mengalami masalah.
- Sumber daya khusus — di tingkat Jaringan dan desktop direkomendasikan untuk mencegah dampak terhadap sumber daya agen yang tersedia dari aktivitas, seperti pencadangan dan transfer file besar. Salah satu cara untuk mencegah perselisihan sumber daya adalah dengan membatasi akses desktop ke pengguna Amazon Connect yang akan menggunakan lingkungan mereka dengan cara yang sama, alih-alih berbagi sumber daya dengan unit bisnis lain yang mungkin menggunakan sumber daya tersebut secara berbeda.
- Menggunakan ponsel lunak dengan koneksi jarak jauh — di lingkungan VDI dapat berdampak pada kualitas audio.

i Tip

Jika agen Anda terhubung ke titik akhir jarak jauh dan beroperasi di lingkungan tersebut, sebaiknya alihkan audio ke titik akhir E.164 eksternal atau menghubungkan media melalui perangkat lokal dan kemudian memberi sinyal melalui koneksi jarak jauh.

Optimalisasi audio Amazon Connect untuk desktop cloud Citrix

Amazon Connect mempermudah menghadirkan pengalaman suara berkualitas tinggi saat agen Anda menggunakan lingkungan Citrix Virtual Desktop Infrastructure (VDI). Agen Anda dapat memanfaatkan aplikasi desktop jarak jauh Citrix mereka seperti Citrix Workspaces, untuk membongkar pemrosesan audio ke perangkat lokal agen dan untuk secara otomatis mengarahkan audio ke Amazon Connect, menghasilkan peningkatan kualitas audio melalui jaringan yang menantang.

Untuk memulai, Anda dapat menggunakan [library open source Amazon Connect](#) untuk membuat yang baru atau memperbarui antarmuka pengguna agen yang sudah ada, seperti Panel Kontrol Kontak (CCP) kustom.

Persyaratan sistem

Bagian ini menjelaskan persyaratan sistem untuk menggunakan Citrix Unified Communications SDK dengan Amazon Connect.

- Versi Aplikasi Citrix Workspace

Versi Aplikasi Citrix Workspace harus 21.9.xx atau lebih tinggi.

- Versi Server Citrix

Versi Citrix VDA (Virtual Delivery Agent) harus 2109 atau lebih tinggi.

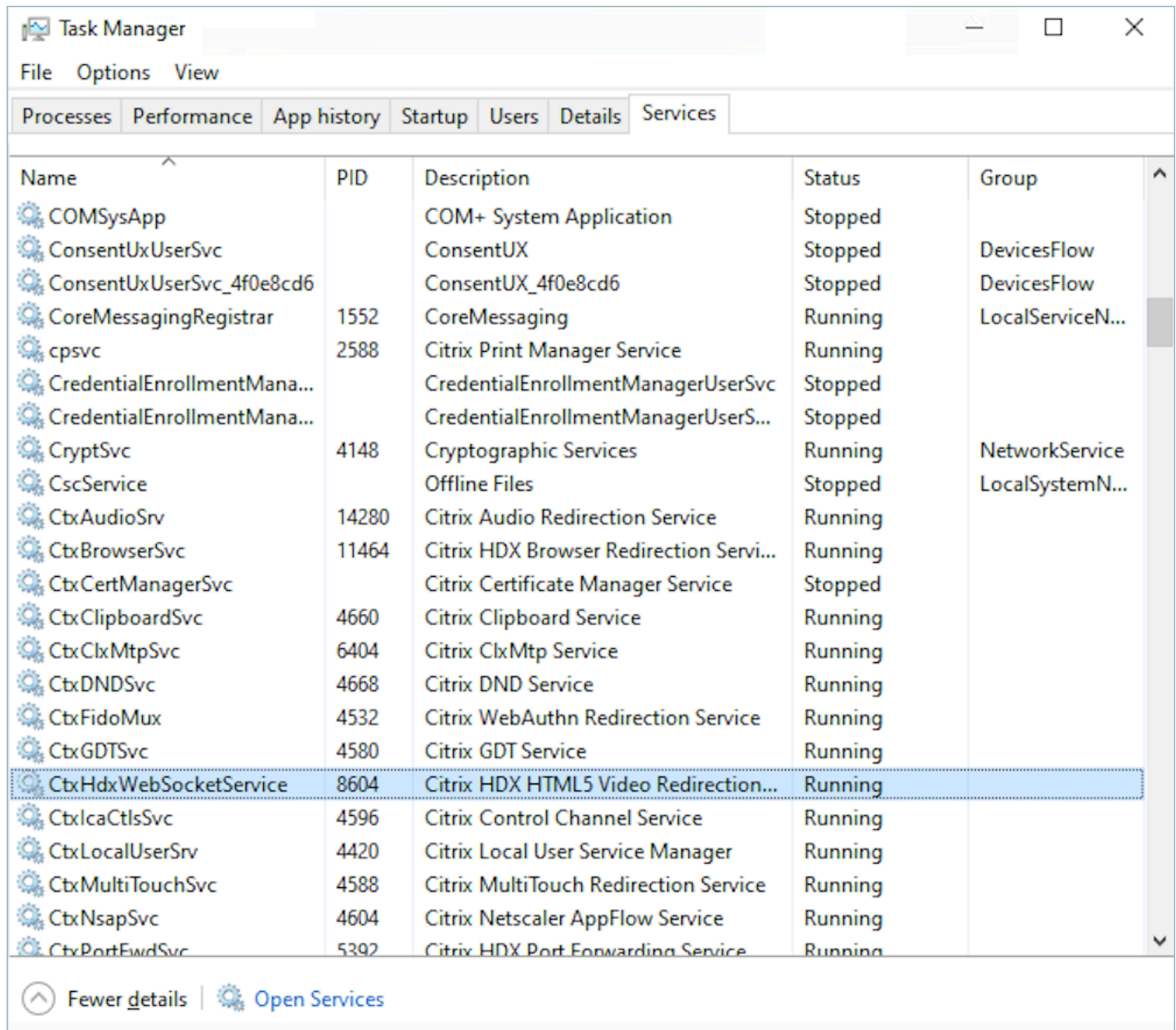
- Pengaturan Server Citrix

Citrix UC SDK tidak didukung untuk digunakan secara default dan admin sistem perlu menambahkan entri registri daftar izin sebagai berikut:

- Jalur Kunci: `Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Citrix\WebSocketService`
- Nama kunci: `ProcessWhitelist`

- Jenis kunci: REG_MULTI_SZ
- Nilai kunci:
 - Chrome.exe
 - msedge.exe

Setelah Anda mengkonfigurasi registri berhasil, restart CitrixHdxWebSocketService menggunakan Task Manager untuk menyelesaikan pengaturan.

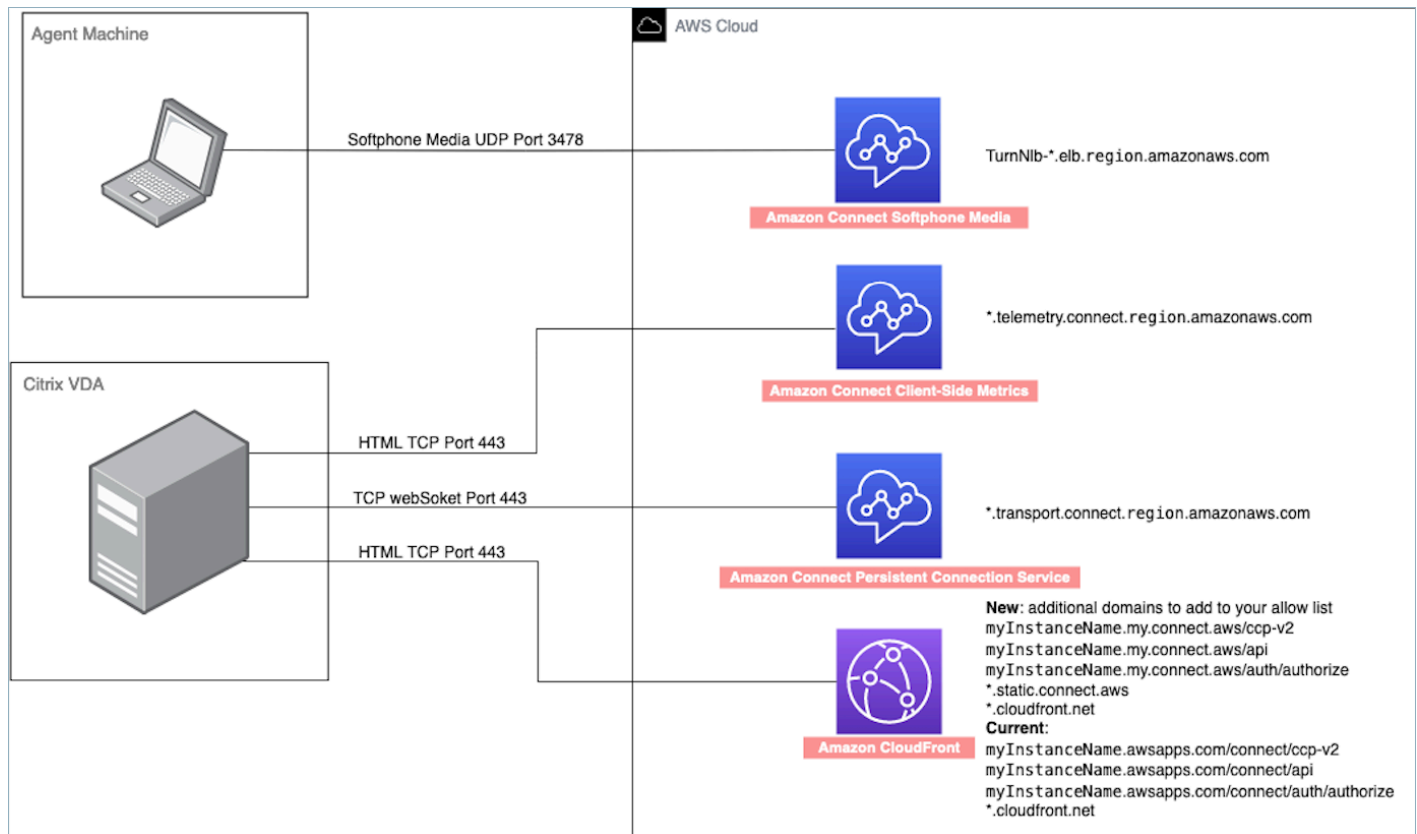


- Konfigurasi Jaringan/Firewall
- Konfigurasi server Citrix

Admin perlu mengizinkan server Citrix mengakses lalu lintas Amazon Connect TCP/443 ke domain yang disebutkan dalam diagram berikut. Untuk informasi selengkapnya, lihat [panduan penyiapan jaringan](#) Amazon Connect.

- Konfigurasi mesin agen

Solusi ini memerlukan koneksi media antara thin client agen dan Amazon Connect. Ikuti [panduan pengaturan jaringan](#) untuk memungkinkan lalu lintas antara mesin agen dan Softphone Media UDP Port 3478 Amazon Connect.

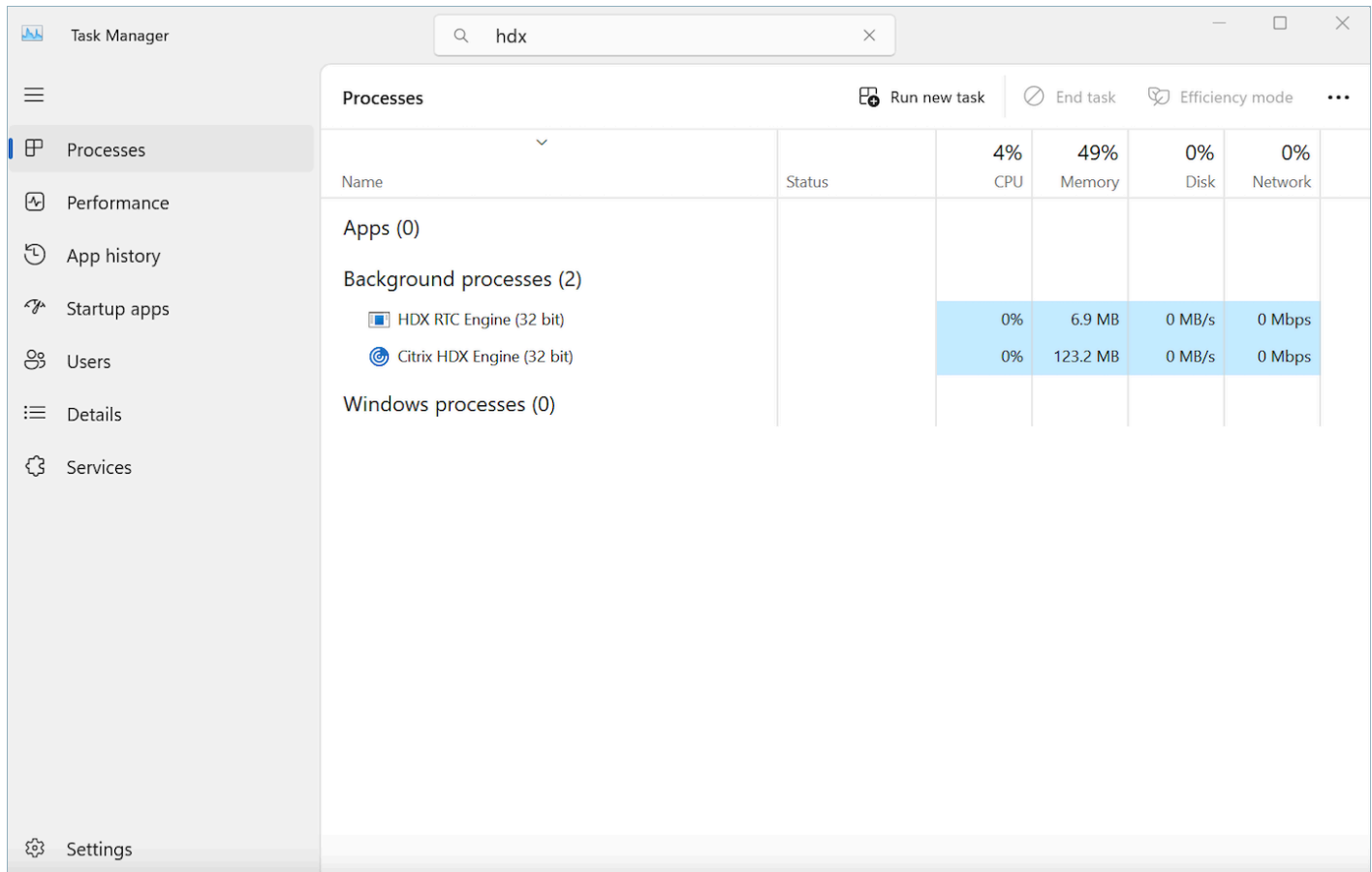


- Penyebaran PKC yang Tidak Didukung
- PKT asli

Konfirmasikan aliran media antara thin client dan Amazon Connect selama panggilan

- Gunakan Task Manager (Windows) untuk memverifikasi

Luncurkan Task Manager pada thin client agen dan periksa apakah layanan HDX berjalan atau tidak. Jika sedang berjalan, maka itu berarti media sedang dialihkan seperti yang diharapkan.



Konektivitas PKC

Saat agen masuk, PKC mencoba menyambung ke titik akhir pensinyalan Amazon EC2 yang tercantum dalam AWS file `ipranges.json`, Amazon Connect untuk media, dan untuk CloudFront artefak web seperti gambar. Saat agen keluar atau browser ditutup, titik akhir dipilih kembali saat agen selanjutnya masuk. Jika sambungan ke Amazon EC2 atau Amazon Connect gagal, kesalahan akan ditampilkan di CCP. Jika koneksi CloudFront gagal, elemen web seperti tombol dan ikon, atau bahkan halaman itu sendiri gagal dimuat dengan benar.

Note

Jika Anda melihat pesan kedaluwarsa Sesi saat masuk, Anda mungkin hanya perlu menyegarkan token sesi. Buka penyedia identitas Anda dan masuk. Segarkan halaman Amazon Connect. Jika Anda masih mendapatkan pesan ini, hubungi tim TI Anda.

Panggilan keluar

- Saat panggilan keluar ditempatkan, sinyal peristiwa dikirim ke titik akhir Amazon EC2, yang kemudian berkomunikasi dengan Amazon Connect untuk melakukan panggilan. Setelah upaya dial berhasil, agen dijembatani, yang menghubungkan panggilan ke titik akhir Amazon Connect agen. Setiap transfer atau konferensi eksternal juga menggunakan jangkar sampai panggilan terputus. Penahan dapat membantu mengurangi latensi PSTN.

Panggilan masuk

- Saat panggilan masuk diterima, panggilan akan ditambatkan ke titik akhir Amazon Connect. Setiap transfer atau konferensi eksternal juga menggunakan jangkar ini sampai panggilan terputus.
- Ketika agen tersedia, panggilan didorong melalui menggunakan koneksi Amazon EC2 baru ke browser mereka dan ditawarkan kepada agen.
- Ketika agen menerima panggilan dan perangkat eksternal telah dijawab atau CCP menentukan dapat menerima panggilan, koneksi ke Amazon Connect dibuat untuk media panggilan ke agen.

Panggilan yang ditransfer

- Saat panggilan ditransfer, peristiwa transfer yang memberi sinyal untuk melakukan panggilan keluar ke tujuan transfer yang ditentukan dikirim ke Amazon EC2, yang kemudian berkomunikasi dengan Amazon Connect untuk melakukan panggilan.
- Saat panggilan terhubung, agen dijembatani, menambatkan panggilan ke titik akhir Amazon Connect agen yang ada. Setiap transfer atau konferensi eksternal juga menggunakan jangkar ini sampai panggilan terputus.
- Jika agen menutup telepon setelah panggilan dijembatani, koneksi agen ke panggilan dihentikan, tetapi Amazon Connect tergantung pada panggilan di titik jangkar Amazon Connect hingga ada pemutusan sisi jauh. Ketika panggilan terputus, catatan kontak dan rekaman terkait dibuat dan tersedia untuk panggilan.

Panggilan tak terjawab

- Jika panggilan menunggu agen, logika aliran antrian pelanggan digunakan sampai agen tersedia dan panggilan telah berhasil dialihkan ke agen tersebut.
- Jika agen tidak menerima panggilan, agen pindah ke status Panggilan Tidak Terjawab dan tidak dapat menerima panggilan sampai agen, atau manajer pusat panggilan, mengubah statusnya

menjadi Tersedia lagi. Penelepon tidak mendengar dering saat panggilan menunggu agen, dan terus bertahan sampai terhubung dengan agen seperti yang didefinisikan dalam logika aliran antrian pelanggan.

- Jika agen dikonfigurasi untuk [konkurensi lintas saluran](#), mereka harus menghapus kontak yang tidak terjawab sebelum kontak lain di saluran lain dapat diarahkan ke mereka. Misalnya, jika mereka dikonfigurasi untuk menangani suara dan obrolan pada saat yang sama, dan mereka melewatkan obrolan, mereka harus menghapus kontak tersebut sebelum kontak suara atau obrolan lain diarahkan ke mereka.

Keluar panik

- Jika jendela browser tempat CCP berjalan ditutup, panggilan tetap terhubung, tetapi membuka browser dan masuk kembali tidak akan memungkinkan Anda untuk membangun kembali koneksi media. Anda masih dapat mentransfer atau mengakhiri panggilan, tetapi tidak ada jalur audio yang dibuat antara agen dan penelepon.

Gunakan daftar yang diizinkan untuk aplikasi terintegrasi

Semua domain yang menyematkan CCP untuk instance tertentu harus secara eksplisit diizinkan untuk akses lintas domain ke instance. Misalnya, untuk berintegrasi dengan Salesforce, Anda harus menempatkan domain Salesforce Visualforce Anda dalam daftar yang diizinkan.

Untuk mengizinkan URL domain

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pilih nama instance dari Alias Instance.
3. Di panel navigasi, pilih Asal yang disetujui.
4. Pilih Tambahkan asal.
5. Ketik URL dan pilih Tambah.

Note

Saat Amazon Connect disematkan di aplikasi lain, pengguna dapat mendapatkan pesan kesalahan kedaluwarsa Sesi saat penutupan dan kemudian membuka kembali Amazon Connect, lalu masuk.

Jika Anda melihat pesan kedaluwarsa Sesi saat masuk, Anda mungkin hanya perlu menyegarkan token sesi. Buka penyedia identitas Anda dan masuk. Segarkan halaman Amazon Connect. Jika Anda masih mendapatkan pesan ini, hubungi tim TI Anda.

Perbarui domain Amazon Connect Anda

Kami sedang dalam proses memperbarui Amazon Connect konsol dengan URL baru:

- <https://your-instance-alias.my.connect.aws/>

Perubahan ini akan terjadi secara otomatis.

Note

Untuk mempersiapkan perubahan ini, Anda perlu mengubah tautan hardcode atau bookmark apa pun. Jika tautan lama Anda terlihat seperti ini:

- <https://your-instance-alias.awsapps.com/connect/>

Ubah ke:

- <https://your-instance-alias.my.connect.aws/>

Selain itu, ada langkah-langkah lain yang perlu Anda ambil jika Anda menggunakan firewall, SAMP, atau konektor lain seperti Salesforce. Topik ini memberikan informasi yang perlu Anda pertimbangkan saat bermigrasi ke domain baru.

Daftar Isi

- [Daftar Izin Firewall](#)
- [Keamanan Lapisan Pengangkutan \(TLS\)](#)
- [Kode kustom dan integrasi](#)
- [Akses titik akhir API](#)
- [Pengaturan pribadi](#)

Daftar Izin Firewall

Tambahkan domain baru berikut ke daftar izin Anda:

- *your-instance-alias*.my.connect.aws/ccp-v2
- *your-instance-alias*.my.connect.aws/api
- *.static.connect.aws

Important

Jangan hapus domain yang sudah ada di daftar izin Anda:

- *your-instance-alias*.awsapps.com/connect/ccp-v2
- *your-instance-alias*.awsapps.com/connect/api
- *.cloudfront.net

Untuk informasi selengkapnya tentang menyiapkan daftar izin Anda, lihat [Siapkan jaringan Anda](#).

Keamanan Lapisan Pengangkutan (TLS)

Kami mengharuskan protokol TLS Anda menjadi TLS 1.2 dan merekomendasikan TLS 1.3. Domain baru tidak mendukung TLS 1.1 dan TLS 1.0.

Kami menyarankan Anda meninjau kebijakan TLS baru: [ALB FS-1-2-RES-2019-08](#). Untuk referensi, Anda dapat menemukan kebijakan TLS sebelumnya di sini: [CloudFront TLSv1](#).

Kode kustom dan integrasi

Tinjau dan ganti referensi hard-code ke domain sebelumnya dengan domain baru. Misalnya, jika Anda memiliki integrasi Contact Control Panel (CCP) kustom, kemungkinan bergantung pada URL yang disematkan. Berikut ini adalah tips untuk memperbarui jenis integrasi ini.

Direktori Aktif

Jika Anda menggunakan Active Directory untuk mengelola identitas dan memiliki instans [terkelola Amazon Connect atau terkelola pelanggan](#), perbarui [CCPUurl](#) ke domain baru. Lain kali pengguna mengakses PKT, mereka akan diminta untuk masuk ke domain baru (hanya satu kali).

SAML 2.0

Jika Anda menggunakan SAMP 2.0 untuk mengelola identitas, maka lakukan langkah-langkah berikut:

- Perbarui `ccpUrl` di [Amazon Connect Streams](#) Anda ke domain *your-instance-alias*.my.connect.aws/ccp-v2 baru.
- Saat Anda mengonfigurasi status relai untuk penyedia identitas Anda, perbarui `loginUrl` dengan `new_domain=true`.
- Anda harus menggunakan [pengkodean URL](#) untuk tujuan dan `new_domain` di URL.

Jika Anda memiliki instance lama yang disiapkan dengan SAMP, lakukan langkah-langkah berikut:

1. Jika `loginUrl` berisidestination=%2Fconnect%2F*your-destination-endpoint*, hapus awalan %2Fconnect endpoint dari tujuan domain baru.
2. Tambahkan `new_domain=true` sebelum atau sesudahdestination=%2F*your-destination-endpoint*. Itu harus dipisahkan oleh&.
3. Jika `loginUrl` tidak berisi tujuan atau parameter lainnya, tambahkan ?`new_domain=true` setelah URL status relai.

Berikut ini adalah contoh URL status relai yang valid:

- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/your-instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true`
- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/your-instance-id?new_domain=true`

Note

Jika itu sendiri RelayState merupakan parameter ke URL lain, maka keseluruhan RelayState itu sendiri harus dikodekan URL, di atas setiap pengkodean URL yang sebelumnya dilakukan pada. destination Misalnya, jika turunan RelayState adalah `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/your-instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true`, dan perlu dimasukkan `https://my.idp.com/signin?RelayState=<here>`, maka URL akhir akan terlihat seperti `https://my.idp.com/signin?RelayState=https%3A%2F%2Fus-`

`east-1.console.aws.amazon.com%2Fconnect%2Ffederate%2Fyour-instance-id%3Fdestination%3D%252Fccp-v2%252Fchat%26new_domain%3Dtrue`. Pengkodean URL sangat penting untuk memungkinkannya diurai dengan benar dalam string [kueri](#).

Konektor lainnya

Jika Anda menggunakan Salesforce, Zendesk ServiceNow, atau konektor lainnya:

1. Tingkatkan ke versi terbaru konektor Anda.
2. Di konektor Anda, buka pengaturan dan perbarui domain Amazon Connect yang disimpan di sana. Ikuti tips SAMP jika berlaku.

Akses titik akhir API

Jika tim Anda menggunakan URL hardcoded/bookmark untuk mengakses titik akhir API, hapus '/' connect' dari domain tersebut, dan ubah URL menjadi `.my.connect.aws`. *your-instance-alias*

Misalnya, jika Anda menggunakan tautan yang terlihat seperti ini untuk mengakses rekaman panggilan:

- `https://your-instance-alias.awsapps.com/_/connect_/get-recording`

Ubah tautan ke:

- `https://your-instance-alias.my.connect.aws/get-recording`

Pengaturan pribadi

Beri tahu tim Anda tentang perubahan yang akan datang sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah untuk mencegah kebingungan dan gangguan. Jika Anda memiliki dokumentasi internal yang menyertakan tautan, harap tinjau dan perbarui sesuai dengan itu. Dorong anggota tim untuk memperbarui bookmark browser mereka untuk halaman login, dan aplikasi produktivitas, seperti Alfred.

Untuk memastikan transisi yang mulus bagi tim Anda, kami mendorong Anda untuk mengambil langkah-langkah untuk mengidentifikasi referensi URL yang terlewat.

Buat Alur Amazon Connect

Alur mendefinisikan pengalaman pelanggan dengan pusat kontak Anda dari awal hingga akhir. Amazon Connect menyertakan serangkaian [alur default](#) sehingga Anda dapat dengan cepat mengatur dan menjalankan pusat kontak. Namun, Anda mungkin ingin membuat alur khusus untuk skenario spesifik Anda.

Konten

- [Izin yang diperlukan untuk melihat, mengedit, membuat alur](#)
- [Alur default](#)
- [Alur sampel](#)
- [Definisi blok aliran](#)
- [Buat aliran](#)
- [Melampirkan nomor telepon yang diklaim atau porting ke alur](#)
- [Modul aliran untuk fungsi yang dapat digunakan kembali](#)
- [Buat prompt](#)
- [Mengatur transfer kontak](#)
- [Mengatur perilaku perekaman](#)
- [Siapkan panggilan balik antrian dengan membuat alur, antrian, dan profil perutean](#)
- [Aliran impor/ekspor](#)
- [Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect](#)
- [Memanggil fungsi AWS Lambda](#)
- [Siapkan streaming media langsung audio pelanggan](#)
- [Enkripsi masukan pelanggan](#)
- [Lacak peristiwa saat pelanggan berinteraksi dengan arus](#)
- [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#)
- [Memigrasikan alur ke instans yang berbeda](#)

Izin yang diperlukan untuk melihat, mengedit, membuat alur

Untuk melihat, mengedit, membuat, dan mempublikasikan alur yang Anda butuhkan, izin yang ditambahkan ke profil keamanan Anda.

Secara default pengguna yang ditugaskan keAdmindanCallCenterManagerprofil keamanan memiliki izin Arus.

Alur default

Amazon Connect menyertakan serangkaian alur default yang telah dipublikasikan. Ini menggunakannya untuk memberi daya pada pusat kontak Anda.

Misalnya, Anda membuat alur yang mencakup menempatkan pelanggan ditahan, tetapi Anda tidak membuat prompt untuk itu. Alur default, Penahanan agen default, akan dimainkan secara otomatis. Ini adalah cara untuk membantu Anda memulai dengan call center Anda dengan cepat.

Tip

Jika Anda ingin mengubah perilaku alur default, sebaiknya buat alur baru yang disesuaikan berdasarkan default. Kemudian memanggil aliran baru sengaja dalam aliran Anda daripada default untuk itu. Ini memberi Anda kontrol yang lebih baik atas cara kerja arus Anda.

Untuk melihat daftar alur default di konsol Amazon Connect, buka [Perutean, Arus](#). Mereka semua mulai dengan [Default](#) atas nama mereka.

Daftar Isi

- [Mengubah alur default](#)
- [Default agent hold: “Anda ditahan”](#)
- [Transfer agen default: “Mentransfer sekarang”](#)
- [Antrian pelanggan default: pesan penahanan antrian dan musik](#)
- [Bisikan pelanggan default: suara bip](#)
- [Agen bisikan default: nama antrian](#)
- [Mengatur alur bisikan default untuk percakapan obrolan](#)
- [Penahanan pelanggan default: tahan musik](#)
- [Outbound default: “Panggilan ini tidak direkam”](#)
- [Transfer antrian default: “Sekarang mentransfer”](#)
- [Petunjuk default dari Amazon Lex: “Maaf.. “](#)

Mengubah alur default

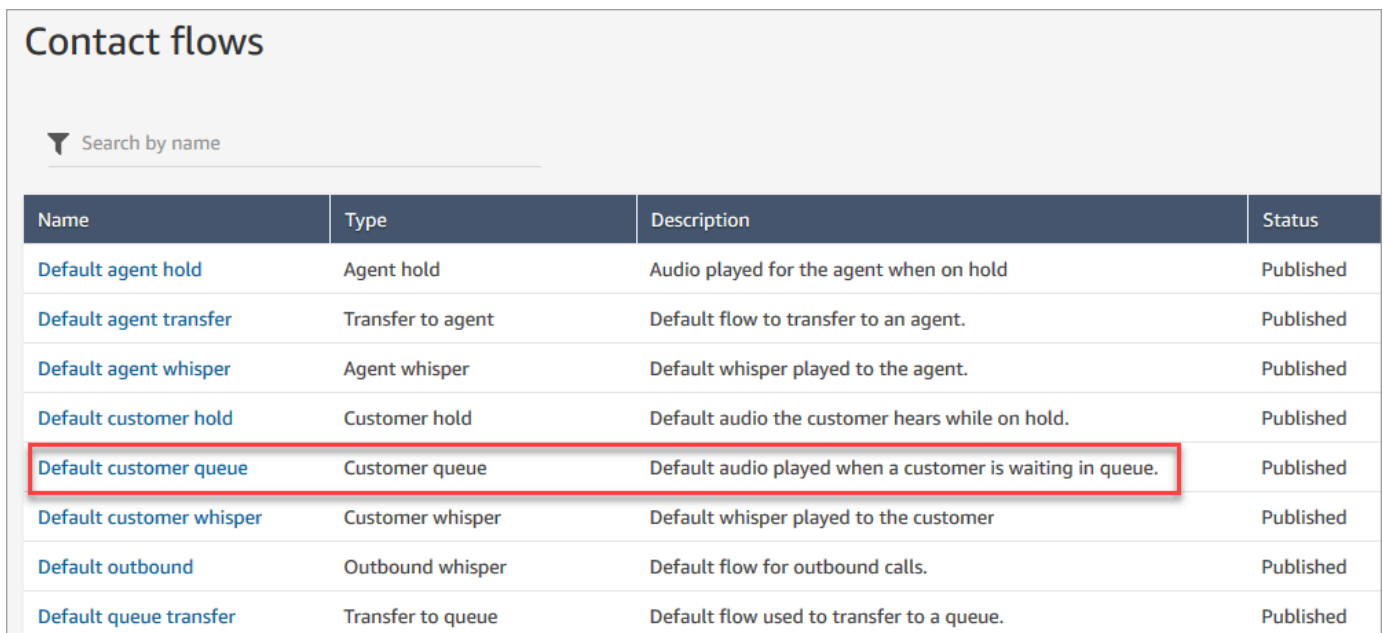
Anda dapat mengganti cara kerja alur default dengan mengeditnya secara langsung.

Umumnya kami menyarankan untuk membuat alur baru berdasarkan default, daripada mengedit alur default secara langsung. Anda dapat membuat salinan alur default, menetapkan nama yang menunjukkan itu adalah versi kustom, dan kemudian mengeditnya. Ini memberi Anda lebih banyak kendali atas cara kerja arus Anda.

Mengubah cara kerja alur default

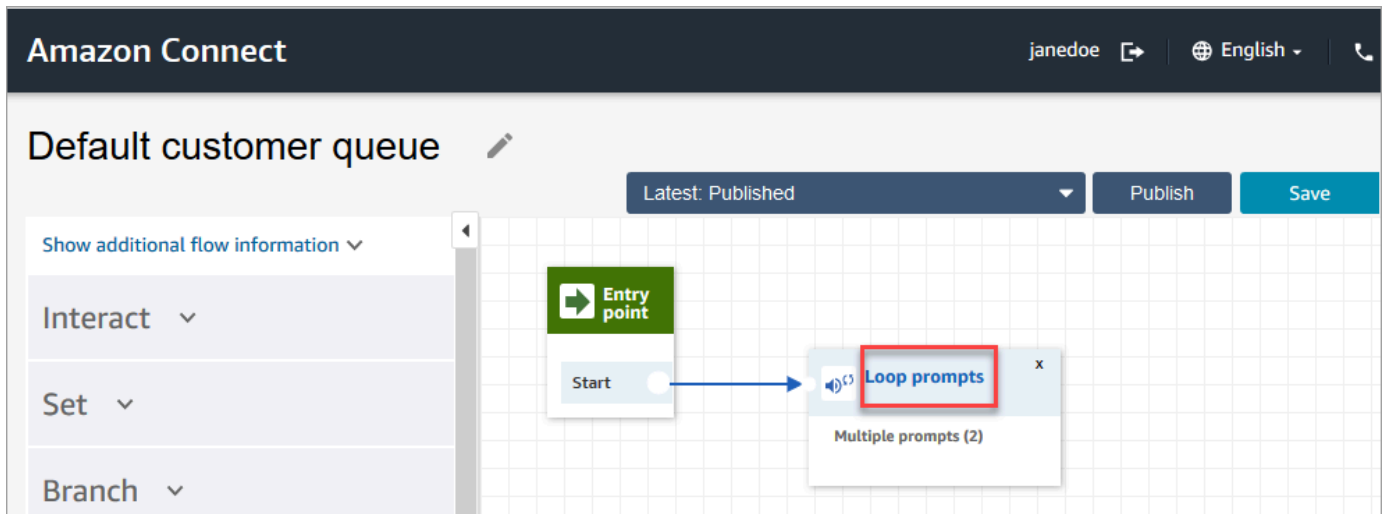
Langkah-langkah berikut menunjukkan cara mengubah pesan default yang didengar pelanggan saat mereka dimasukkan ke dalam antrian untuk menunggu agen berikutnya yang tersedia.

1. Pada menu navigasi, pilih **Perutean, Arus**.
2. Pilih alur default yang ingin Anda sesuaikan. Misalnya, pilih **Antrian pelanggan default** jika Anda ingin membuat pesan Anda sendiri ketika pelanggan dimasukkan ke dalam antrian alih-alih menggunakan pesan yang kami sediakan. Ini ditunjukkan pada gambar berikut.



Name	Type	Description	Status
Default agent hold	Agent hold	Audio played for the agent when on hold	Published
Default agent transfer	Transfer to agent	Default flow to transfer to an agent.	Published
Default agent whisper	Agent whisper	Default whisper played to the agent.	Published
Default customer hold	Customer hold	Default audio the customer hears while on hold.	Published
Default customer queue	Customer queue	Default audio played when a customer is waiting in queue.	Published
Default customer whisper	Customer whisper	Default whisper played to the customer	Published
Default outbound	Outbound whisper	Default flow for outbound calls.	Published
Default queue transfer	Transfer to queue	Default flow used to transfer to a queue.	Published

3. Untuk menyesuaikan pesan, pilih **Prompt loop** blok untuk membuka halaman properti.



4. PadaPropertiHalamanPrompt loopblok, gunakan kotak dropdown untuk memilih musik yang berbeda, atau atur keTeks ke Pidato. Ketik pesan yang akan diputar.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan pesan "Terima kasih sudah menelepon. Tahukah Anda bahwa Anda dapat mengatur ulang kata sandi Anda sendiri di halaman login? Pilih Atur ulang sekarang, dan ikuti petunjuknya."

Loop prompts

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

x Text to Speech

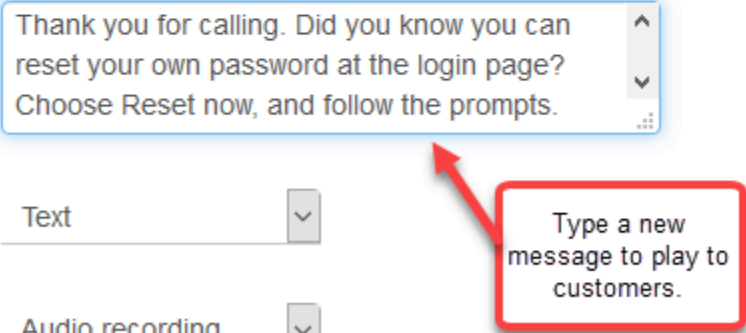
[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

Thank you for calling. Did you know you can reset your own password at the login page?
Choose Reset now, and follow the prompts.

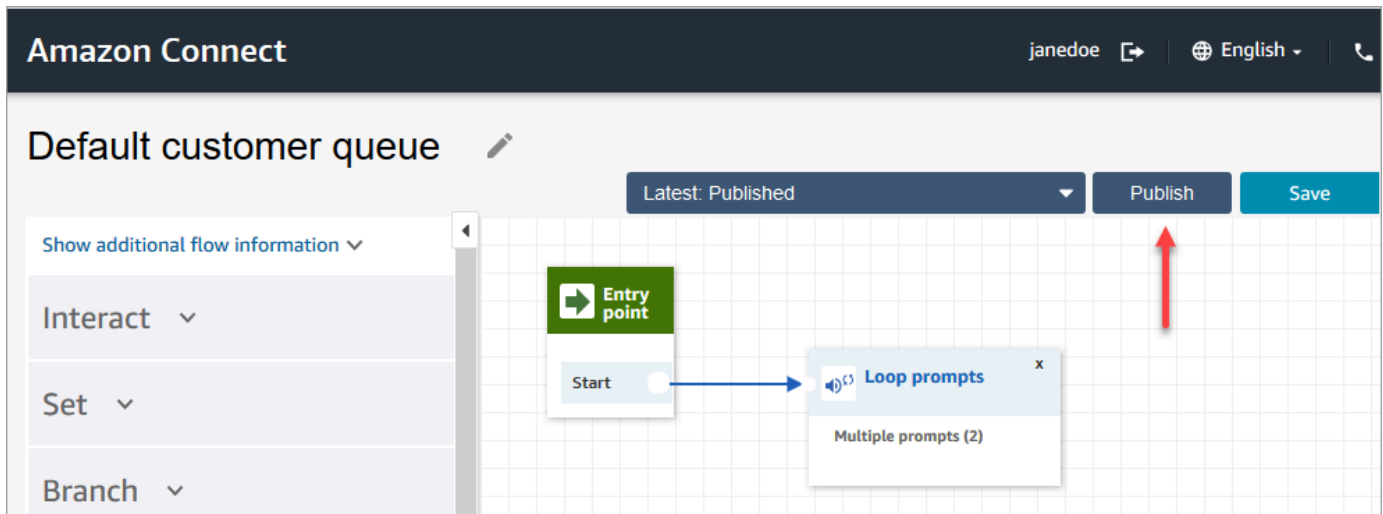
Text

x Audio recording

Music_Pop_ThisAndThatIsLife_Inst.wav



5. Pilih Simpan di bagian bawah halaman properti.
6. Pilih Terbitkan. Amazon Connect mulai memutar pesan baru segera (mungkin perlu beberapa saat untuk sepenuhnya berlaku).



Salin alur default sebelum menyesuaikannya

Gunakan langkah-langkah berikut untuk membuat aliran baru berdasarkan default saat ini.

1. Pada menu navigasi, pilih **Perutean, Arus**.
2. Pilih alur default yang ingin Anda sesuaikan.
3. Di sudut kanan atas halaman, pilih **Simpan** panah drop-down. Pilih **Simpan** sebagai, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



4. Tetapkan nama baru untuk aliran, misalnya, **Pesan penahanan pelanggan**.

Save as [X]

New name
Customer hold message

Description
A custom message that's play when custom

Cancel Save as

5. Tambahkan aliran baru (dalam hal ini, Pesan penahanan pelanggan) ke aliran yang Anda buat sehingga dijalankan bukan default.

Default agent hold: “Anda ditahan”

Yang Penahanan agen default aliran adalah pengalaman agen menerima ketika ditempatkan ditahan. Selama aliran ini, Prompt loop blok memainkan pesan “Anda ditahan” untuk agen setiap 10 detik.

Loop prompts [X]

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

x Text to Speech [v]
[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

```
<speak>You are on hold <break time="10s"/>
</speak>
```

SSML [v]

Anda dapat mengatur waktu istirahat maksimal 10 detik. Ini berarti jumlah waktu maksimum yang dapat Anda tentukan Anda ditahan pesan adalah 10 detik. Untuk membuat waktu antara lebih lama, tambahkan beberapa petunjuk ke loop. Misalnya, jika Anda ingin 20 detik antara Anda ditahan pesan:

- Prompt pertama mungkin mengatakan Anda ditahan bersama waktu istirahat = "10s"
- Tambahkan prompt lain dengan pesan kosong dan waktu istirahat = "10s".

Loop prompts ✕

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

x Text to Speech ▼

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

```
<Speak>You are on hold <break time="10s"/>
</Speak>
```

SSML ▼

x Text to Speech ▼

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

```
<break time="10s"/>
```

Text ▼

Untuk petunjuk tentang cara mengganti dan mengubah alur default, lihat [Mengubah alur default](#).

i Tip

Ingin tahu apakah aliran default telah diubah? Gunakan [kontrol versi aliran](#) untuk melihat versi asli dari aliran.

Transfer agen default: “Mentransfer sekarang”

Alur transfer default ini adalah apa yang dialami agen “dari” saat mereka mentransfer kontak ke agen lain dengan menggunakan [Buat koneksi cepat](#). Agen “dari” mendengar Mainkan prompt mainkan pesan “Mentransfer sekarang.” maka Transfer ke agen blok digunakan untuk mentransfer kontak ke agen.

Ketika kontak ditransfer, agen “ke” mendengar [Agen bisikan default](#).

i Tip

Yang Transfer ke Agen blok adalah fitur beta dan hanya berfungsi untuk interaksi suara. Untuk mentransfer kontak obrolan ke agen lain, ikuti petunjuk berikut: [Gunakan atribut kontak untuk merutekan kontak ke agen tertentu](#).

Untuk petunjuk tentang cara mengganti dan mengubah alur default, lihat [Mengubah alur default](#).

i Tip

Ingin tahu apakah aliran default telah diubah? Gunakan [kontrol versi aliran](#) untuk melihat versi asli dari aliran.

Antrian pelanggan default: pesan penahanan antrian dan musik

Alur default ini dimainkan ketika pelanggan ditempatkan dalam antrian.

1. Loop memiliki prompt suara satu kali:

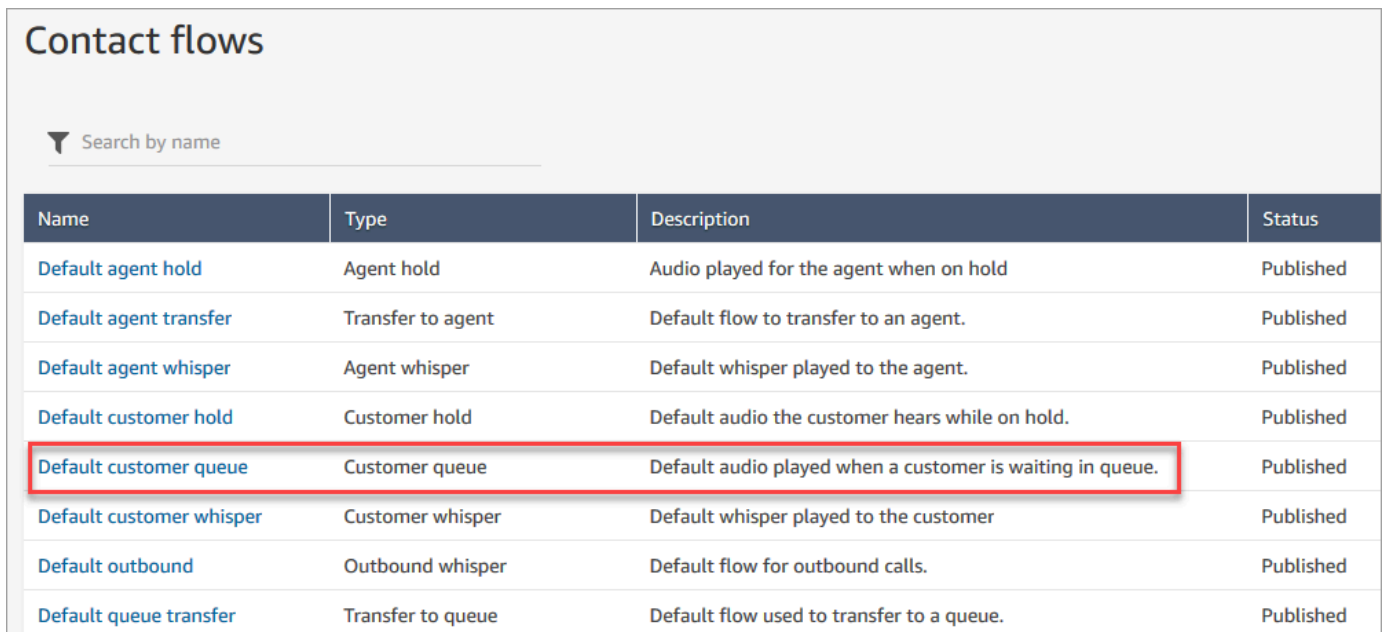
Terima kasih sudah menelepon. Panggilan Anda sangat penting bagi kami dan akan dijawab sesuai urutan yang diterima.

2. Ini memainkan musik antrian dalam format.wav yang telah diunggah ke instans Amazon Connect.
3. Pelanggan tetap dalam lingkaran ini sampai panggilan mereka dijawab oleh agen.

Mengubah pesan default pelanggan mendengar ketika mereka dimasukkan ke dalam antrian

Langkah-langkah berikut menunjukkan cara mengubah pesan default yang didengar pelanggan saat mereka dimasukkan ke dalam antrian untuk menunggu agen berikutnya yang tersedia.

1. Pada menu navigasi, pilih **Perutean, Arus**.
2. Pada **Arus** halaman, pilih **Antrian** pelanggan default, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

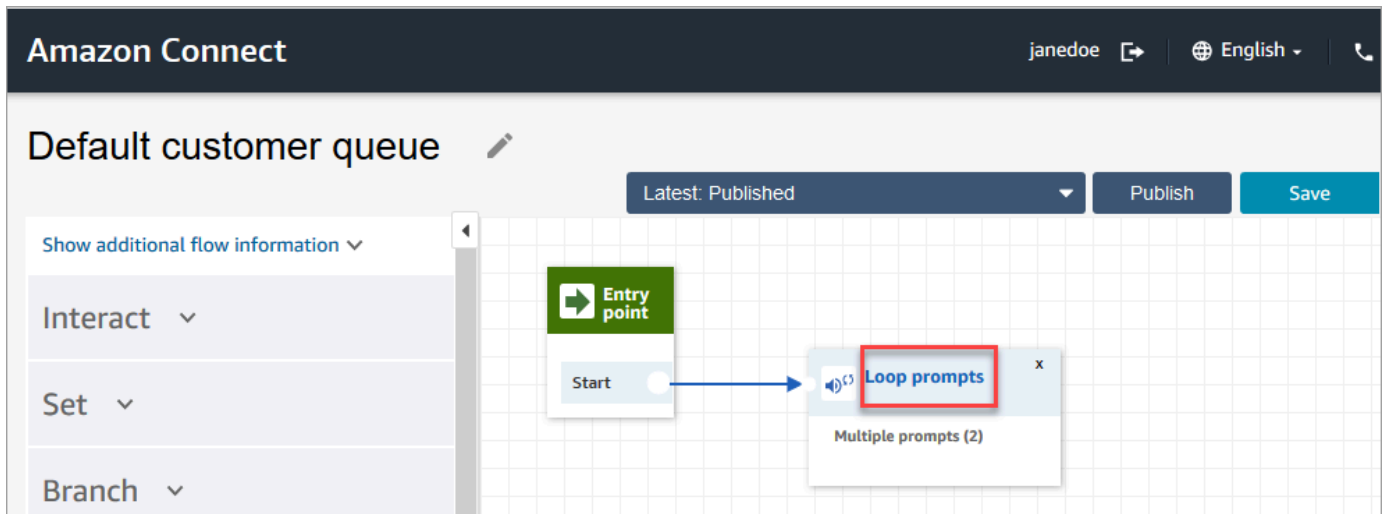


Contact flows

Search by name

Name	Type	Description	Status
Default agent hold	Agent hold	Audio played for the agent when on hold	Published
Default agent transfer	Transfer to agent	Default flow to transfer to an agent.	Published
Default agent whisper	Agent whisper	Default whisper played to the agent.	Published
Default customer hold	Customer hold	Default audio the customer hears while on hold.	Published
Default customer queue	Customer queue	Default audio played when a customer is waiting in queue.	Published
Default customer whisper	Customer whisper	Default whisper played to the customer	Published
Default outbound	Outbound whisper	Default flow for outbound calls.	Published
Default queue transfer	Transfer to queue	Default flow used to transfer to a queue.	Published

3. Untuk menyesuaikan pesan, pilih **Prompt loop** blok untuk membuka halaman properti.



4. Gunakan kotak tarik-turun untuk memilih musik yang berbeda, atau atur keTeks ke Pidatodan kemudian ketik pesan yang akan dimainkan,

Misalnya, gambar berikut menunjukkan pesan "Terima kasih sudah menelepon. Tahukah Anda bahwa Anda dapat mengatur ulang kata sandi Anda sendiri di halaman login? Pilih Atur ulang sekarang, dan ikuti petunjuknya."

Loop prompts

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

x Text to Speech

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

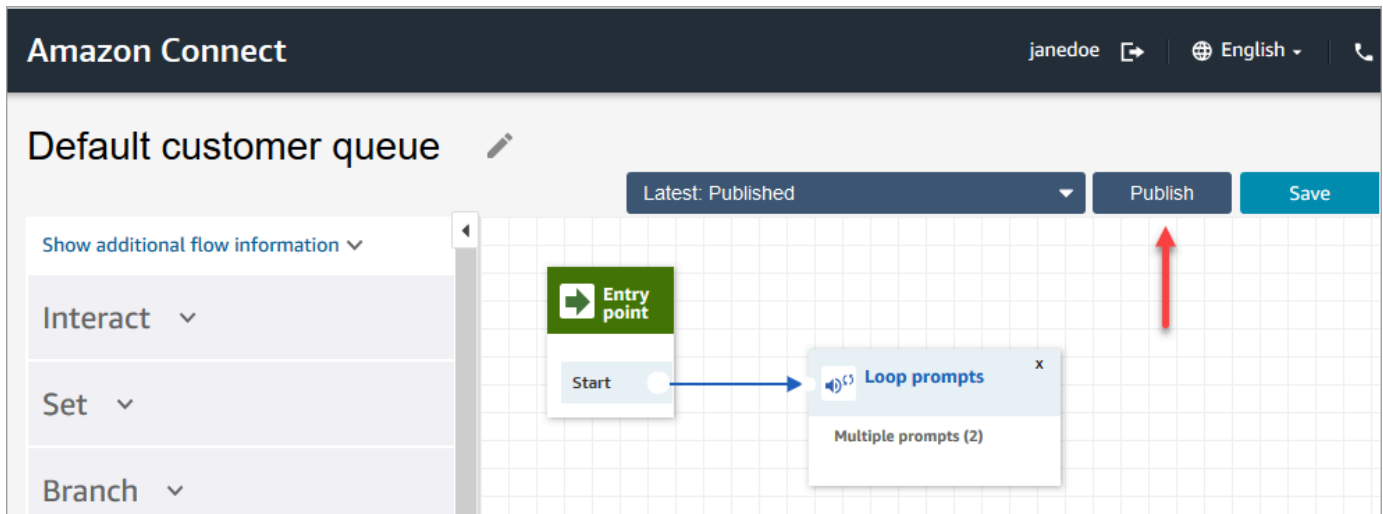
Thank you for calling. Did you know you can reset your own password at the login page?
Choose Reset now, and follow the prompts.

Text

x Audio recording

Music_Pop_ThisAndThatIsLife_Inst.wav

5. Pilih Simpan di bagian bawah halaman properti.
6. Pilih Terbitkan. Amazon Connect mulai memutar pesan baru segera (mungkin perlu beberapa saat untuk sepenuhnya berlaku).



Bisikan pelanggan default: suara bip

Aliran ini menggunakan [Atur aliran bisikan](#) blok untuk memutar pesan untuk pelanggan ketika pelanggan dan agen bergabung. Ini menggunakan suara “bip” untuk memberi tahu pelanggan bahwa panggilan mereka telah terhubung ke agen.

Gunakan [Atur aliran bisikan](#) blok untuk mengganti bisikan agen default dalam percakapan suara.

⚠ Important

Untuk percakapan obrolan, Anda perlu menyertakan [Atur aliran bisikan](#) untuk agen default atau bisikan pelanggan untuk bermain. Untuk petunjuk, lihat [Mengatur alur bisikan default untuk percakapan obrolan](#).

Agan bisikan default: nama antrian

Aliran ini menggunakan [Atur aliran bisikan](#) blok untuk memutar pesan untuk agen ketika pelanggan dan agen bergabung.

Nama antrian dimainkan untuk agen. Ini mengidentifikasi antrian bahwa pelanggan berada di. Nama antrian diambil dari variabel sistem `$.Queue.Name`.

Gunakan [Atur aliran bisikan](#) blok untuk mengganti bisikan agen default dalam percakapan suara.

⚠ Important

Untuk percakapan obrolan, Anda perlu menyertakan [Atur aliran bisikan](#) untuk agen default atau bisikan pelanggan untuk bermain. Untuk petunjuk, lihat [Mengatur alur bisikan default untuk percakapan obrolan](#).

Untuk informasi selengkapnya tentang variabel sistem, lihat [Atribut sistem](#).

ℹ Tip

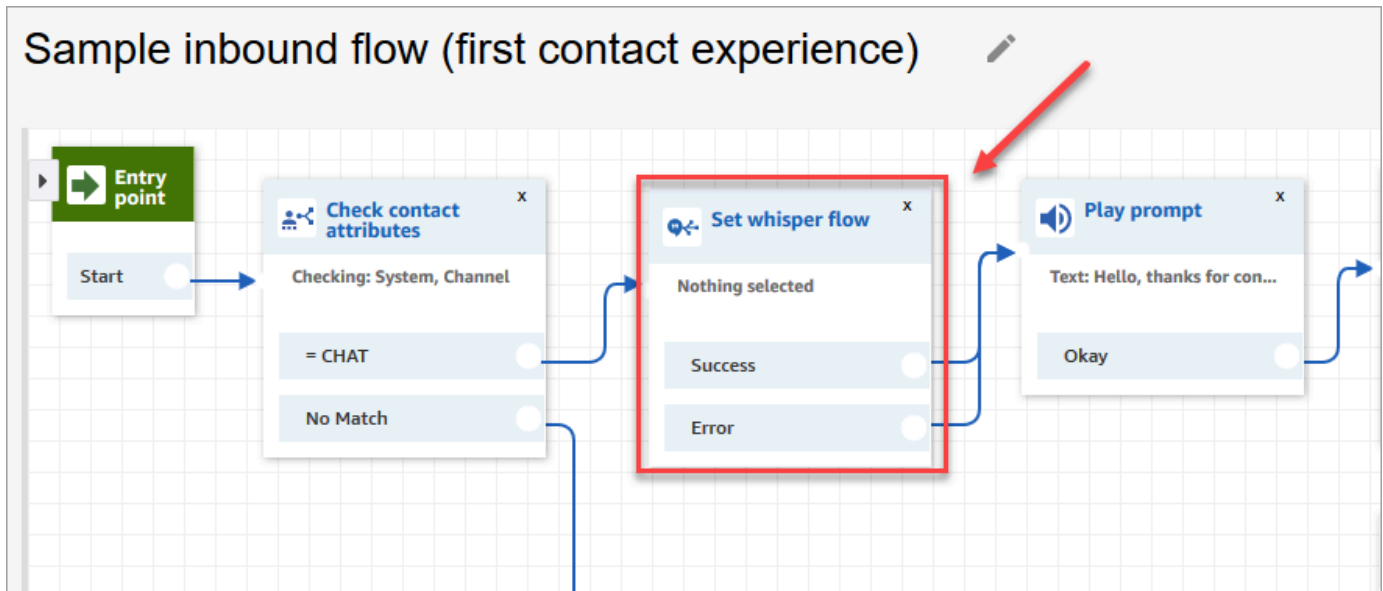
Ingin tahu apakah aliran default telah diubah? Gunakan [kontrol versi aliran](#) untuk melihat versi asli dari aliran.

Mengatur alur bisikan default untuk percakapan obrolan

Untuk percakapan obrolan, Anda perlu menyertakan [Atur aliran bisikan blok](#) untuk agen default atau bisikan pelanggan untuk bermain.

Misalnya, untuk mengatur aliran bisikan default untuk obrolan yang menggunakan [Alur masuk sampel](#):

1. Pergi ke [Perutean, Arus](#), dan pilih aliran masuk Sampel.
2. Menambahkan [Atur aliran bisikan blok](#) setelah saluran obrolan bercabang, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



3. Dalam Atur aliran bisikan blokir, buka halaman properti, dan pilih alur yang ingin Anda mainkan sebagai default untuk percakapan obrolan. Misalnya, Anda dapat memilih Aliran bisikan default untuk menunjukkan kepada agen nama antrian asal di jendela obrolan. Hal ini membantu ketika agen mengelola lebih dari satu antrian.

Set whisper flow

Specifies the whisper played to a customer or agent for inbound and outbound calls. [Learn more](#)

Whisper flow

To Agent

Select a flow

To

Search for contact flow

Default agent whisper

4. Pilih Save (Simpan).

Penahanan pelanggan default: tahan musik

Aliran ini dimulai saat pelanggan ditahan. Ini memainkan audio yang didengar pelanggan saat ditahan.

Untuk petunjuk tentang cara mengganti dan mengubah alur default, lihat [Mengubah alur default](#).

Tip

Ingin tahu apakah aliran default telah diubah? Gunakan [kontrol versi aliran](#) untuk melihat versi asli dari aliran.

Outbound default: “Panggilan ini tidak direkam”

Aliran ini adalah bisikan keluar yang mengelola apa yang dialami pelanggan sebagai bagian dari panggilan keluar, sebelum terhubung dengan agen.

1. Dimulai dengan opsional Atur perilaku perekaman blok. Kemudian prompt memainkan pesan berikut:

Panggilan ini tidak direkam.

2. Aliran berakhir.

3. Pelanggan tetap berada dalam sistem (pada panggilan) setelah arus berakhir.

Untuk petunjuk tentang cara mengganti dan mengubah alur default, lihat [Mengubah alur default](#).

Tip

Ingin tahu apakah aliran default telah diubah? Gunakan [kontrol versi aliran](#) untuk melihat versi asli dari aliran.

Transfer antrian default: “Sekarang mentransfer”

Aliran ini mengelola apa yang dialami agen saat mereka mentransfer pelanggan ke antrian lain.

Dimulai dengan Periksa jam operasi blok untuk memeriksa jam operasi untuk antrian saat ini. Yang Dalam jam cabang pilihan ke Periksa kepegawaian blok untuk menentukan apakah agen tersedia, staf, atau online.

Jika kembali Benar (agen tersedia), alirannya menuju ke Transfer ke antrian blok. Jika kembali Salah (tidak ada agen yang tersedia), aliran memainkan prompt dan memutus panggilan.

Untuk petunjuk tentang cara mengganti dan mengubah alur default, lihat [Mengubah alur default](#).

Tip

Ingin tahu apakah aliran default telah diubah? Gunakan [kontrol versi aliran](#) untuk melihat versi asli dari aliran.

Petunjuk default dari Amazon Lex: “Maaf.. “

Jika Anda menambahkan bot klasik Amazon Lex (bukan Amazon Lex V2) ke pusat kontak Anda, ketahuilah bahwa ia juga memiliki beberapa petunjuk default yang digunakannya untuk penanganan kesalahan. Misalnya:

- Maaf, bisakah kau mengulanginya?
- Maaf, saya tidak bisa mengerti. Selamat tinggal.

Untuk mengubah prompt Amazon Lex default

1. Di Amazon Lex, buka bot Anda.
2. Pada tab Editor, pilih Penanganan Kesalahan.
3. Ubah teks sesuai kebutuhan. Pilih Simpan, maka Membangun dan Publikasikan.

Alur sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian alur sampel menunjukkan kepada Anda cara melakukan fungsi umum menggunakan serangkaian alur sampel. Mereka dirancang untuk membantu Anda mempelajari cara membuat aliran Anda sendiri yang bekerja dengan cara yang sama. Misalnya, jika Anda ingin menambahkan alur callback antrian ke call center, lihat [Callback antrean sampel](#) alirannya.

Untuk mengeksplorasi cara kerja aliran sampel

1. Klaim nomor jika Anda belum melakukannya: buka Saluran, Nomor telepon, Klaim nomor.
2. Pilih tab DID, lalu pilih nomor.
3. Di Flow/IVR gunakan drop down untuk memilih aliran sampel yang ingin Anda coba. Klik Simpan.
4. Panggil nomornya. Alur sampel yang Anda pilih dimulai.

Kami menyarankan untuk membuka aliran sampel di desainer aliran dan mengikuti untuk melihat cara kerjanya saat Anda mengalaminya.

Untuk membuka aliran sampel di desainer aliran

1. Di Amazon Connect pilih Routing, Arus.
2. Pada halaman Flows, gulir ke bawah ke aliran dengan nama yang dimulai dengan Sample.
3. Pilih alur yang ingin Anda lihat.

Topik di bagian ini mendeskripsikan cara kerjanya masing-masing alur sampel.

Daftar Isi

- [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)
- [Sampel uji AB](#)
- [Contoh prioritas antrian pelanggan](#)
- [Sampel putuskan aliran](#)
- [Konfigurasi antrean sampel](#)
- [Contoh antrian pelanggan](#)
- [Callback antrean sampel](#)
- [Contoh aliran antrian interruptible dengan callback](#)
- [Integrasi sampel Lambda](#)
- [Perilaku perekaman sampel](#)
- [Contoh catatan untuk screenpop](#)
- [Sampel input aman dengan agen](#)
- [Sampel input aman tanpa agen](#)

Sampel aliran masuk (pengalaman kontak pertama)

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

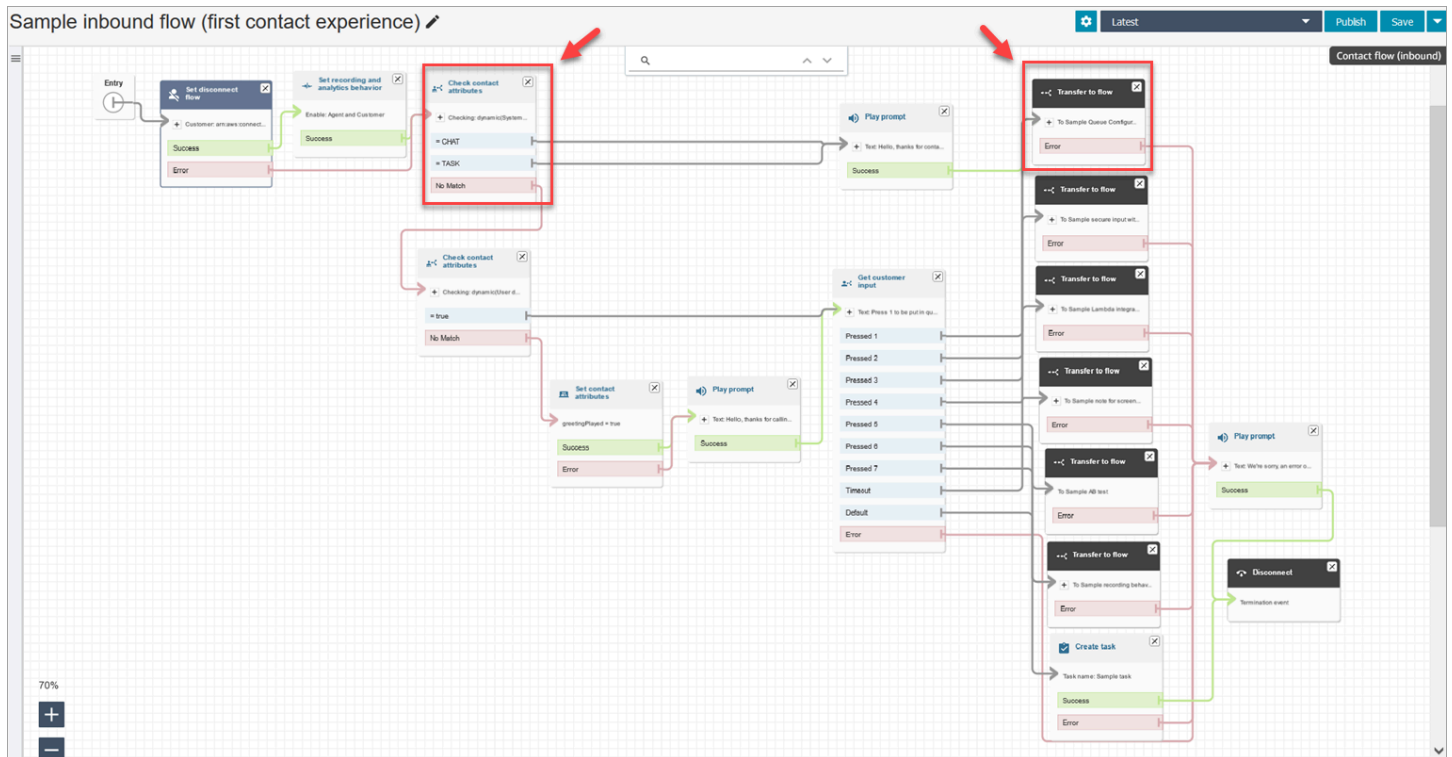
Jenis: Arus (inbound)

Alur sampel ini secara otomatis ditetapkan ke nomor telepon yang diklaim saat pertama kali mengatur alur. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memulai](#).

Ini menggunakan [Periksa atribut kontak](#) blok untuk menentukan apakah kontak menghubungi Anda melalui telepon atau obrolan, atau apakah itu adalah tugas, dan untuk merutekan mereka sesuai.

- Jika saluran obrolan atau tugas, kontak ditransfer ke [Konfigurasi antrean sampel](#).
- Jika saluran adalah suara, maka berdasarkan input pengguna, kontak akan ditransfer ke aliran sampel lain atau tugas agen tindak lanjut sampel dibuat untuk kontak ini.

Gambar berikut menunjukkan alur masuk sampel. Kami merekomendasikan melihat aliran dalam desainer aliran sehingga Anda dapat melihat detailnya.



Sampel uji AB

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Alur ini menunjukkan cara melakukan distribusi panggilan A/B berdasarkan persentase. Berikut bagaimana cara kerjanya:

1. Blok prompt Play menggunakan Amazon Polly, text-to-speech layanan, untuk mengatakan “Amazon Connect sekarang akan mensimulasikan dadu bergulir dengan menggunakan blok Distribute secara acak. Sekarang bergulir.”
2. Kontak mencapai blok Distribusikan berdasarkan persentase, yang merutekan pelanggan secara acak berdasarkan persentase.

Mendistribusikan dengan persentase mensimulasikan gulungan dadu, menghasilkan nilai antara 2 sampai 12 dengan persentase yang berbeda. Misalnya, ada peluang 3 persen untuk opsi "2", peluang 6 persen untuk opsi "3", dan seterusnya.

3. Setelah kontak dialihkan, prompt Play memberi tahu pelanggan nomor dadu yang digulung.
4. Pada akhir sampel, Transfer to flow block mentransfer pelanggan kembali ke [Alur masuk sampel](#).

Contoh prioritas antrian pelanggan

Note

Alur sampel ini tersedia di instans Amazon Connect sebelumnya. Dalam kasus baru, Anda dapat melihat fungsi ini di [Konfigurasi antrean sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Secara default prioritas untuk kontak baru adalah 5. Nilai yang lebih rendah meningkatkan prioritas kontak. Misalnya, kontak yang diberi prioritas 1 dialihkan terlebih dahulu.

Contoh ini menunjukkan bagaimana Anda dapat menggunakan blok Ubah prioritas/usia perutean untuk menaikkan atau menurunkan prioritas kontak dalam antrean. Dengan menggunakan blok ini, ada dua cara untuk meningkatkan atau menurunkan prioritas pelanggan:

- Tetapkan mereka nilai prioritas baru, seperti 1, untuk meningkatkan prioritas mereka.
- Atau, tingkatkan usia perutean kontak. Pelanggan yang mengantri lebih lama dirutekan terlebih dahulu, ketika semua kontak memiliki nilai prioritas antrian yang sama (seperti 5).

Opsi 1: Naikkan prioritas

- Blok Get Customer Input meminta pelanggan untuk menekan 1 untuk pindah ke depan antrian. Blok ini mendapat masukan pelanggan; itu tidak benar-benar mengubah prioritas pelanggan.
- Jika pelanggan menekan 1, mereka akan turun cabang "Ditekan 1", yang membawa mereka ke blok prioritas/usia perutean Ubah. Blok ini mengubah prioritas mereka dalam antrian menjadi 1, yang merupakan prioritas tertinggi.

Opsi 2: Ubah usia perutean

- Blok Get Customer Input meminta pelanggan untuk menekan 2 untuk bergerak di belakang kontak yang sudah ada dalam antrian. Blok ini mendapat masukan pelanggan; itu tidak benar-benar mengubah prioritas pelanggan.
- Jika pelanggan menekan 2, mereka turun cabang "Ditekan 2", yang membawa mereka ke blok prioritas/usia perutean Ubah yang berbeda. Blok ini meningkatkan usia routing mereka dengan 10 menit. Ini memiliki efek menggerakkan mereka di depan orang lain dalam antrian yang telah menunggu lebih lama.

Sampel putuskan aliran

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Sampel ini berfungsi dengan kontak suara, obrolan, dan tugas.

Kontak obrolan

1. Blok prompt Play menampilkan pesan teks yang telah diputuskan agen.
2. Blok Tunggu menetapkan periode batas waktu selama 15 menit. Jika pelanggan kembali dalam 15 menit, pelanggan ditransfer ke antrian untuk mengobrol dengan agen lain.
3. Jika pelanggan tidak kembali, timer kedaluwarsa dan obrolan terputus.

kontak suara

1. Menetapkan atribut yang ditetapkan pengguna, DisconnectFlowRun. Jika = Y, putuskan sambungan.
2. Mendapat masukan pelanggan, apakah mereka senang dengan layanan.
3. Menghentikan alur.

kontak tugas

1. Memeriksa atribut kontak, apakah Agen ARN = NULL.
2. Transfer ke antrian agen.
3. Jika pada kapasitas, putuskan.

Untuk daftar dan deskripsi semua alasan putuskan sambungan, lihat [DisconnectReason](#) di bagian [ContactTraceRecord](#).

Konfigurasi antrean sampel

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Alur ini menunjukkan berbagai cara Anda dapat menempatkan pelanggan dalam antrian: Anda dapat mengubah prioritas pelanggan, menentukan waktu tunggu dalam antrian, dan memberi mereka opsi untuk callback. Berikut bagaimana cara kerjanya:

1. Pelanggan dimasukkan ke dalam `BasicQueue`.
2. Setelah itu, alur antrian pelanggan Default dipanggil. Blok ini menjalankan blok petunjuk Loop yang memainkan hal berikut:

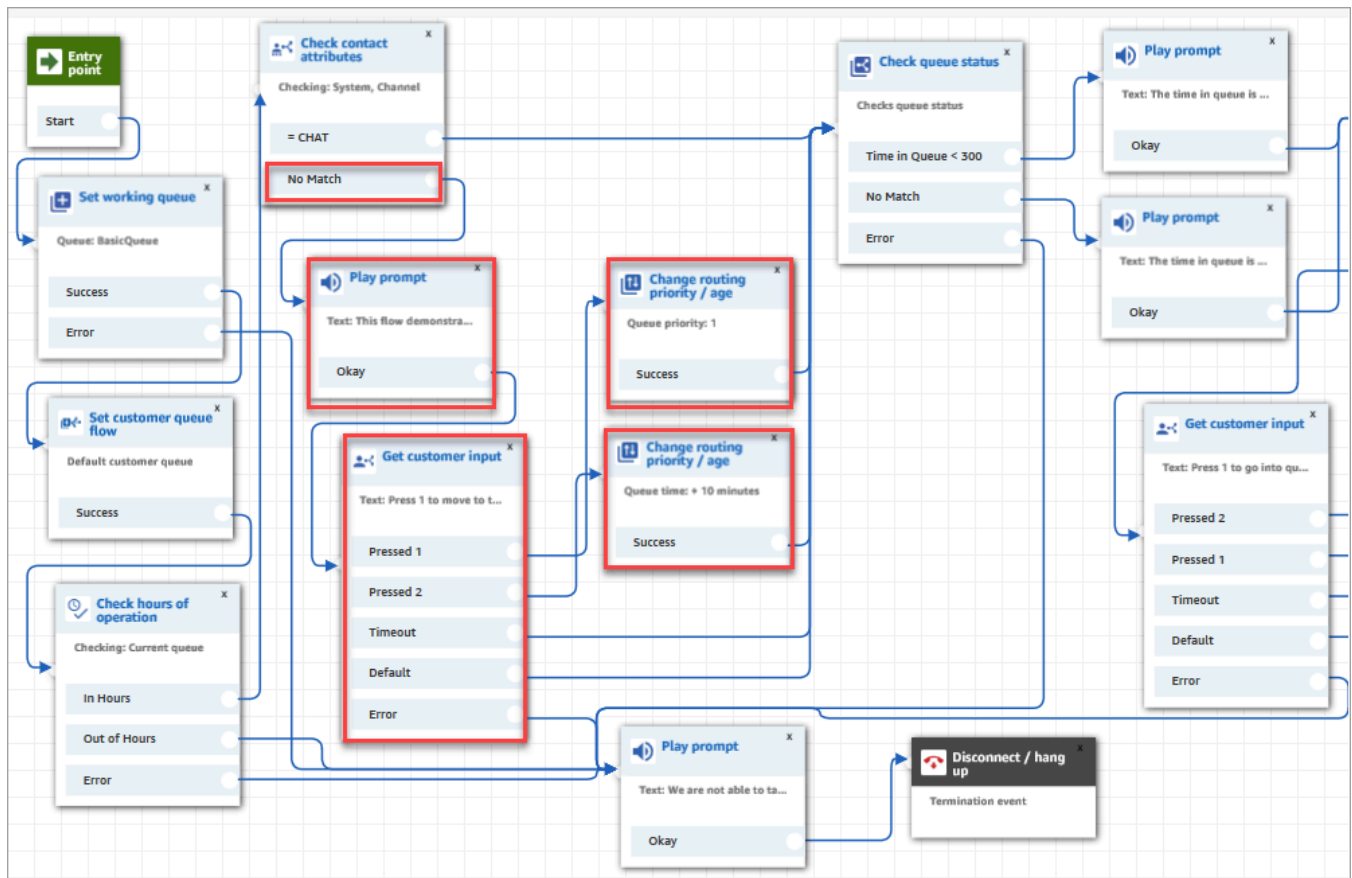
Terima kasih sudah menelepon. Panggilan Anda sangat penting bagi kami dan akan dijawab sesuai urutan yang diterima.

3. Jam operasi diperiksa dengan Periksa jam operasi blok.
4. Saluran diperiksa dengan blok Periksa atribut kontak:
 - Jika chatting, kami memeriksa waktu dalam antrian. Jika kurang dari 5 menit, pelanggan ditempatkan dalam antrian untuk agen. Jika lebih, kami memeriksa saluran lagi dan jika itu chatting, menempatkan pelanggan dalam antrian untuk agen.
 - Jika suara, pelanggan dialihkan ke cabang No Match, ke blok prompt Play dan kemudian ke blok input Get pelanggan.

Di blok input Get customer, kami memberikan pelanggan pilihan untuk menekan 1 untuk pindah ke depan antrian atau 2 untuk pindah ke akhir antrian.

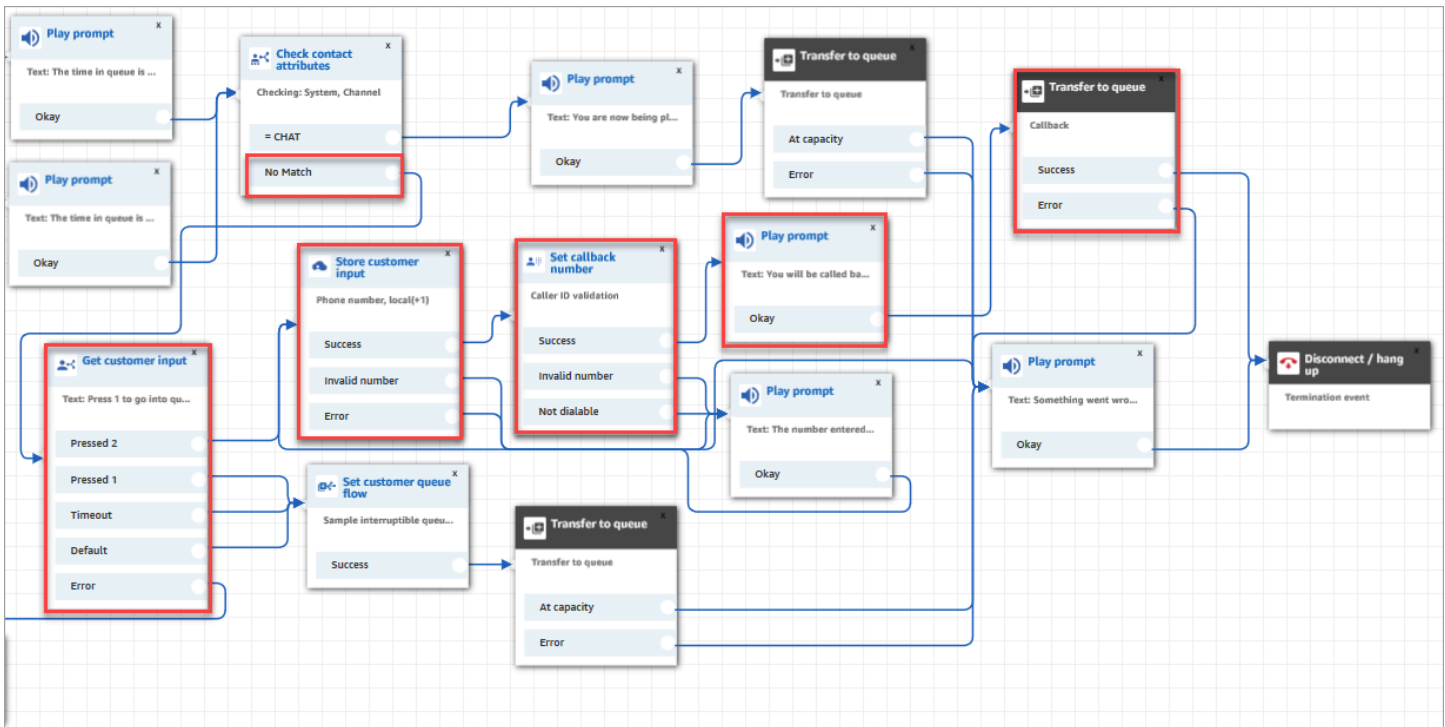
Dua Ubah routing prioritas/usia blok memindahkan pelanggan ke depan atau belakang antrian.

Gambar berikut dari aliran sampel menunjukkan halaman ini disorot:



5. Selanjutnya kita menggunakan blok status antrian Periksa untuk memeriksa apakah waktu dalam antrian kurang dari 300 detik.
6. Kami menggunakan blok prompt Play untuk memberi tahu pelanggan hasilnya.
7. Kami menggunakan blok Periksa atribut kontak lagi untuk memeriksa saluran pelanggan: chat atau suara/No Match.

Langkah-langkah selanjutnya berlaku untuk pelanggan yang dialihkan ke cabang suara/No Match, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



1. Di blok Get customer input, kami meminta pelanggan untuk Tekan 1 untuk masuk ke antrian atau 2 untuk memasukkan nomor callback.
2. Jika pelanggan menekan 2, mereka dialihkan ke cabang Pressed 2 ke blok input pelanggan Store.
3. Blok input pelanggan Store meminta pelanggan untuk nomor telepon mereka.
4. Nomor telepon pelanggan disimpan dalam atribut input pelanggan Tersimpan, oleh blok nomor panggilan balik Set.
5. Kami menggunakan blok [Transfer to queue](#) untuk menempatkan pelanggan dalam antrian callback.
6. Blok [Transfer to queue](#) dikonfigurasi sehingga Amazon Connect menunggu 5 detik antara waktu kontak callback dimulai dan kontak diantrekan, di mana ia berada hingga ditawarkan ke agen yang tersedia.

Jika callback awal tidak menjangkau pelanggan, Amazon Connect akan mencoba 1 callback. Jika dikonfigurasi untuk 2 percobaan callback, itu akan menunggu 10 menit antara masing-masing.

Selain itu, tidak ada antrian callback khusus yang ditentukan. Sebaliknya, pelanggan berada diBasicQueue, yang ditetapkan pada awal aliran.

Transfer to queue

Ends the current contact flow and transfers the customer to a queue.

[Transfer to queue](#) [Transfer to callback queue](#)

When you use Transfer to callback queue, you must use a 'Set customer callback number' block before this block in the flow to set the callback number for the customer.

Initial delay

5

in seconds

Maximum amount of attempts	Minimum time between attempts	
1	10	0
	minutes	seconds

Optional parameters:

Set working queue

Untuk informasi tentang panggilan balik antrean, lihat topik berikut:

- [Siapkan panggilan balik antrian dengan membuat alur, antrian, dan profil perutean](#)
- [Blok aliran: Transfer ke antrian](#)
- [Tentang callback antrian dalam metrik](#)

Contoh antrian pelanggan

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Alur ini melakukan pemeriksaan sebelum menempatkan pelanggan ke antrian. Berikut bagaimana cara kerjanya:

1. Blok antrian kerja Set menentukan antrian mana yang akan ditransfer pelanggan.
2. Periksa jam operasi blok melakukan pemeriksaan untuk menghindari pelanggan antri selama jam non-kerja.
3. Pelanggan ditransfer ke antrian jika dalam jam kerja, dan antrian dapat menangani panggilan ini. Jika tidak, pelanggan diputar pesan “Kami tidak dapat menerima panggilan Anda sekarang. Selamat tinggal.” Dan kemudian pelanggan terputus.

Callback antrean sampel

Note

Alur sampel ini tersedia di instans Amazon Connect sebelumnya. Dalam contoh baru, Anda dapat melihat contoh callback antrian di [Contoh aliran antrian interruptible dengan callback](#) dan [Konfigurasi antrean sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Alur ini menyediakan logika antrian callback. Berikut bagaimana cara kerjanya:

1. Setelah prompt suara, antrian kerja dipilih dan status antreannya dicentang.
2. Prompt suara memberi tahu pelanggan jika waktu tunggu antrean yang dipilih lebih dari 5 menit. Pelanggan ditawarkan pilihan untuk menunggu dalam antrian atau ditempatkan ke antrean callback.
3. Jika pelanggan memutuskan untuk menunggu dalam antrian, blok aliran antrian pelanggan Set menempatkan mereka dalam alur antrian yang menyediakan opsi callback. Artinya, menempatkan mereka dalam aliran antrian interruptible Sampel dengan callback.
4. Jika pelanggan memilih untuk ditempatkan ke antrean callback, nomor mereka disimpan di blok input pelanggan Store. Kemudian nomor callback mereka diatur, dan mereka ditransfer ke antrian callback.

Untuk informasi tentang panggilan balik antrean, lihat topik berikut:

- [Siapkan panggilan balik antrian dengan membuat alur, antrian, dan profil perutean](#)

- [Blok aliran: Transfer ke antrian](#)
- [Tentang callback antrian dalam metrik](#)

Contoh aliran antrian interruptible dengan callback

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Antrian pelanggan

Alur ini menunjukkan kepada Anda bagaimana mengelola apa yang dialami pelanggan saat dalam antrian. Menggunakan Periksa atribut kontak untuk menentukan apakah pelanggan menghubungi Anda melalui telepon atau obrolan, dan untuk merutekan mereka sesuai.

Jika saluran obrolan, pelanggan akan ditransfer ke prompt Loop.

Jika saluran adalah suara, pelanggan mendengar audio perulangan yang menyela setiap 30 detik untuk memberi mereka dua opsi dari blok input Dapatkan pelanggan:

1. Pelanggan dapat menekan 1 untuk memasukkan nomor callback. Kemudian blok masukan Dapatkan pelanggan meminta pelanggan untuk nomor telepon mereka. Kemudian aliran berakhir.
2. Tekan 2 mengakhiri aliran, dan pelanggan tetap dalam antrian.

Integrasi sampel Lambda

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Alur ini menunjukkan kepada Anda cara menjalankan fungsi Lambda dan melakukan penurunan data, yaitu mengambil informasi tentang pelanggan. Data dip menggunakan nomor telepon pemanggil untuk mencari negara bagian AS tempat mereka menelepon. Jika pelanggan menggunakan obrolan, ia mengembalikan fakta yang menyenangkan. Berikut bagaimana cara kerjanya:

1. Sebuah prompt memberitahu pelanggan bahwa dip data sedang dilakukan.
2. Blok fungsi Invoke Lambda memicu `sampleLambdaFlowFungsi`. Contoh fungsi Lambda ini menentukan lokasi nomor telepon. Fungsi kali keluar dalam 4 detik. Jika waktu habis, itu memainkan prompt yang bertuliskan “Maaf, kami gagal menemukan status untuk kode area nomor telepon Anda.”
3. Di blok Periksa atribut kontak pertama, ia memeriksa saluran yang digunakan pelanggan: suara, obrolan, tugas. Jika mengobrol, ia mengembalikan fakta yang menyenangkan.
4. Jika suara, yang kedua Periksa atribut kontak blok dipicu. Ia memeriksa kondisi pertandingan Negara, yang merupakan atribut eksternal. Menggunakan atribut kontak eksternal karena mendapatkan data dengan menggunakan proses yang eksternal ke Amazon Connect
5. Sebuah prompt memberitahu Anda bahwa itu mengembalikan Anda kembali ke aliran masuk Sampel, dan kemudian memulai blok aliran Transfer.
6. Jika transfer gagal, ia memainkan prompt dan kemudian memutus kontak.

Untuk informasi selengkapnya cara menggunakan atribut menggunakan atribut, lihat [Fungsi dan atribut Lambda](#).

Perilaku perekaman sampel

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Aliran ini dimulai dengan memeriksa saluran kontak:

- Jika kontak adalah tugas, itu ditransfer ke aliran masuk Sampel.

- Jika pelanggan menggunakan obrolan, mereka mendapatkan prompt bahwa blok Set recording memungkinkan manajer untuk memantau percakapan obrolan. (Untuk merekam obrolan, Anda hanya perlu menentukan bucket Amazon S3 tempat percakapan akan disimpan.)

Untuk memantau obrolan, blok Set recording dikonfigurasi untuk merekam Agen dan Pelanggan.

- Jika kontak menggunakan suara, blok masukan Dapatkan pelanggan meminta mereka untuk memasukkan nomor yang ingin mereka rekam. Entri mereka memicu blok Set recording behavior dengan konfigurasi yang sesuai.

Ini berakhir dengan pelanggan yang ditransfer oleh ke [Alur masuk sampel](#).

Untuk informasi lain, lihat topik berikut:

- [Mengatur perilaku perekaman](#)
- [Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan](#)
- [Tinjau rekaman percakapan antara agen dan pelanggan menggunakan Amazon Connect](#)

Contoh catatan untuk screenpop

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Alur ini menunjukkan cara menggunakan Screenpop, fitur Contact Control Panel, untuk memuat halaman web dengan parameter berdasarkan atribut.

Dalam aliran sampel ini, kontak Set atribut blok digunakan untuk membuat atribut dari string teks. Sebagai atribut, teks dapat diteruskan ke PKC untuk menampilkan catatan ke agen.

Sampel input aman dengan agen

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Transfer antrian

Alur ini menunjukkan kepada Anda cara mengizinkan pelanggan memasukkan data sensitif sambil menahan agen. Dalam lingkungan produksi, kami menyarankan [penggunaan enkripsi](#) alih-alih solusi ini.

Berikut bagaimana cara kerjanya:

1. Aliran ini dimulai dengan memeriksa saluran pelanggan. Jika mereka menggunakan obrolan, mereka dimasukkan ke dalam antrian.
2. Jika mereka menggunakan suara, agen dan pelanggan dimasukkan ke dalam panggilan konferensi.
3. Prompt Play memberi tahu pelanggan bahwa agen akan ditunda saat pelanggan memasukkan informasi kartu kredit mereka.
4. Ketika prompt selesai diputar, agen ditahan menggunakan blok pelanggan atau agen Hold. Jika terjadi kesalahan, prompt dimainkan bahwa agen tidak dapat ditahan, setelah itu aliran kontak berakhir.
5. Input pelanggan disimpan menggunakan blok Input Pelanggan Toko. Blok ini mengenkripsi informasi pelanggan sensitif menggunakan kunci penandatanganan yang harus diunggah dalam format.pem. Untuk panduan mendetail yang menjelaskan cara mengenkripsi input pelanggan, lihat [Membuat solusi IVR yang aman dengan Amazon Connect](#).
6. Setelah data pelanggan dikumpulkan, agen dan pelanggan dihubungi kembali menggunakan opsi Conference All di blok Hold customer atau agent lainnya.
7. Cabang kesalahan berjalan jika ada kesalahan saat menangkap data pelanggan.

Sampel input aman tanpa agen

Note

Topik ini menjelaskan alur sampel yang disertakan dengan Amazon Connect. Untuk informasi tentang menemukan aliran sampel di instans Anda, lihat [Alur sampel](#).

Jenis: Arus (inbound)

Alur ini menunjukkan kepada Anda cara menangkap data pelanggan yang sensitif dan mengenkripsinya menggunakan kunci. Berikut bagaimana cara kerjanya:

1. Ini dimulai dengan memeriksa saluran kontak. Jika mereka menggunakan obrolan, perintah dimainkan bahwa ini tidak bekerja dengan obrolan, dan mereka ditransfer ke [Alur masuk sampel](#).
2. Jika mereka menggunakan suara, blok input pelanggan Store meminta mereka untuk memasukkan nomor kartu kredit mereka. Blok menyimpan dan juga mengenkripsi data menggunakan kunci penandatanganan yang harus diunggah dalam format.pem.

Di blok Atur atribut kontak, nomor kartu terenkripsi ditetapkan sebagai atribut kontak.

3. Setelah nomor kartu berhasil ditetapkan sebagai atribut kontak, pelanggan ditransfer kembali ke [Alur masuk sampel](#).

Definisi blok aliran

Gunakan blok aliran untuk membuat aliran dalam perancang aliran. Seret blok aliran dan jatuhkan ke kanvas untuk mengatur aliran.

Tabel berikut mencantumkan semua blok aliran yang tersedia yang dapat Anda gunakan. Pilih nama blok apa pun di kolom Blokir untuk informasi lebih lanjut.

Blokir	Deskripsi	
Amazon Q di Connect	Mengaitkan domain Amazon Q in Connect ke kontak untuk mengaktifkan rekomendasi waktu nyata.	

Blokir	Deskripsi	
Nomor telepon panggilan	Memulai panggilan keluar dari aliran bisikan keluar.	
Kasus	Mendapat, memperbarui, dan membuat kasus.	
Ubah prioritas/usia perutean	Mengubah prioritas kontak dalam antrian. Anda mungkin ingin melakukan ini, misalnya, berdasarkan masalah kontak atau variabel lainnya.	
Periksa kemajuan panggilan	Terlibat dengan output yang disediakan oleh mesin penjawab, dan menyediakan cabang untuk merutekan kontak yang sesuai. Blok ini hanya berfungsi dengan kampanye keluar.	
Periksa atribut kontak	Memeriksa nilai-nilai atribut kontak.	
Periksa jam operasi	Memeriksa apakah kontak terjadi di dalam atau di luar jam operasi yang ditentukan untuk antrian.	
Periksa status antrian	Memeriksa status antrian berdasarkan kondisi yang ditentukan.	

Blokir	Deskripsi	
Periksa ID Suara	Cabang berdasarkan status pendaftaran, status autentikasi suara, atau status deteksi penipu dalam daftar pantauan pemanggil yang dikembalikan oleh ID Suara.	
Periksa kepegawaian	Memeriksa antrian kerja saat ini, atau antrian yang Anda tentukan di blok, apakah agen tersedia, memiliki staf, atau online. Ketersediaan staf bisa on call, atau setelah status pekerjaan kontak.	
Buat asosiasi kontak persisten	Tentukan atribut untuk membuat asosiasi kontak persisten, memungkinkan percakapan untuk melanjutkan dari tempat mereka meninggalkan.	
Buat tugas	Membuat tugas baru, menetapkan atribut tugas, dan memulai alur kontak untuk memulai tugas. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang Amazon Connect Tasks, lihat Konsep: Tugas di Amazon Connect .	
Profil pelanggan	Memungkinkan Anda untuk mengambil, membuat, dan memperbarui profil pelanggan.	

Blokir	Deskripsi	
Putuskan sambungan/tutup telepon	Memutuskan kontak.	
Distribusikan berdasarkan persentase	Rutekan pelanggan secara acak berdasarkan persentase.	
Alur akhir/Lanjutkan	Mengakhiri aliran arus tanpa memutuskan kontak.	
Dapatkan masukan pelanggan	Cabang berdasarkan niat pelanggan.	
Dapatkan metrik antrian	Mengambil metrik real-time tentang antrian dan agen di pusat kontak Anda dan mengembalikannya sebagai atribut.	
Tahan pelanggan atau agen	Menempatkan pelanggan atau agen di atau di luar penundaan.	
Menginvokasi fungsi AWS Lambda	Panggilan AWS Lambda, secara opsional mengembalikan pasangan kunci-nilai.	
Invoke modul	Memanggil modul yang diterbitkan.	
Loop	Loop melalui, atau mengulangi, cabang Looping untuk jumlah loop yang ditentukan.	
Permintaan loop	Loop urutan prompt saat pelanggan atau agen ditahan atau dalam antrian.	

Blokir	Deskripsi
Mainkan prompt	Memutar prompt audio yang dapat diinterupsi, mengirimk an text-to-speech pesan, atau memberikan respons obrolan.
Lanjutkan kontak	Melanjutkan kontak dari keadaan jeda.
Kembali (dari modul)	Keluar dari modul aliran setelah berhasil berjalan.
Tetapkan nomor panggilan balik	Menetapkan nomor callback.
Tetapkan atribut kontak	Menyimpan pasangan kunci-nilai sebagai atribut kontak.
Sesuaikan nama blok	Memungkinkan Anda menentukan nama kustom untuk blok aliran Anda.
Mengatur aliran antrian pelanggan	Menentukan alur untuk memanggil ketika pelanggan ditransfer ke antrian.
Atur aliran pemutusan	Menyetel aliran untuk dijalankan setelah peristiwa pemutusan sambungan.
Atur alur acara	Menentukan aliran mana yang akan dijalankan selama acara kontak.
Atur aliran tahanan	Tautan dari satu jenis aliran ke jenis aliran lainnya.

Blokir	Deskripsi	
Mengatur perilaku logging	Mengaktifkan log aliran sehingga Anda dapat melacak peristiwa saat kontak berinteraksi dengan aliran.	
Setel ID Suara	Saat panggilan tersambung ke alur, kirim audio ke Amazon Connect Voice ID untuk memverifikasi identitas pemanggil dan mencocokkan dengan penipu di daftar tontonan.	
Mengatur perilaku perekaman dan analitik	Menetapkan opsi untuk merekam percakapan.	
Atur suara	Mengatur bahasa text-to-speech (TTS) dan suara yang akan digunakan dalam aliran.	
Atur aliran bisikan	Mengganti bisikan default dengan menautkan ke aliran bisikan.	
Atur antrian kerja	Menentukan antrian yang akan digunakan ketika Transfer ke antrian dipanggil.	
Tampilkan tampilan	Mengkonfigurasi alur kerja berbasis UI yang dapat Anda tampilkan ke pengguna di aplikasi front end.	
Mulai streaming media	Mulai menangkap audio pelanggan untuk kontak.	

Blokir	Deskripsi
Hentikan streaming media	Berhenti menangkap audio pelanggan setelah dimulai dengan blok streaming media Mulai.
Menyimpan masukan pelanggan	Menyimpan input numerik ke atribut kontak.
Transfer ke agen (beta)	Mentransfer pelanggan ke agen.
Transfer ke aliran	Mentransfer pelanggan ke aliran lain.
Transfer ke nomor telepon	Mentransfer pelanggan ke nomor telepon di luar instans Anda.
Transfer ke antrian	Di sebagian besar aliran, blok ini mengakhiri aliran arus dan menempatkan pelanggan dalam antrian. Ketika digunakan dalam alur antrian pelanggan, blok ini mentransfer kontak yang sudah dalam antrian ke antrian lain.
Tunggu	Menjeda aliran.

Saluran yang didukung untuk blok aliran

Tabel berikut mencantumkan semua blok aliran yang tersedia, dan apakah blok tersebut mendukung perutean kontak melalui saluran yang ditentukan.

Blokir	Suara	Obrolan	Tugas
Amazon Q di Connect	Ya	Ya	Tidak - Cabang kesalahan
Nomor telepon panggilan	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Kasus	Ya	Ya	Ya
Ubah prioritas/usia perutean	Ya	Ya	Ya
Periksa kemajuan panggilan	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Periksa atribut kontak	Ya	Ya	Ya
Periksa jam operasi	Ya	Ya	Ya
Buat asosiasi kontak persisten	Tidak - Cabang kesalahan	Ya	Tidak - Cabang kesalahan
Periksa status antrian	Ya	Ya	Ya
Periksa ID Suara	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Periksa kepegawaian	Ya	Ya	Ya
Buat tugas	Ya	Ya	Ya
Profil pelanggan	Ya	Ya	Ya
Putuskan sambungan/tutup telepon	Ya	Ya	Ya
Distribusikan berdasarkan persentase	Ya	Ya	Ya

Blokir	Suara	Obrolan	Tugas
Alur akhir/Lanjutkan	Ya	Ya	Ya
Dapatkan masukan pelanggan	Ya	Ya saat Amazon Lex digunakan Jika tidak, cabang No - Error	Ya
Dapatkan metrik antrian	Ya	Ya	Ya
Tahan pelanggan atau agen	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Menginvokasi fungsi AWS Lambda	Ya	Ya	Ya
Invoke modul	Ya	Ya	Ya
Loop	Ya	Ya	Ya
Permintaan loop	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Mainkan prompt	Ya	Ya	Tidak - mengambil cabang Oke, tetapi tidak berpengaruh
Lanjutkan kontak	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan	Ya
Kembali (dari modul)	Ya	Ya	Ya
Tetapkan nomor panggilan balik	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Tetapkan atribut kontak	Ya	Ya	Ya

Blokir	Suara	Obrolan	Tugas
Mengatur aliran antrian pelanggan	Ya	Ya	Ya
Atur aliran pemutusan	Ya	Ya	Ya
Atur aliran tahan	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Mengatur perilaku logging	Ya	Ya	Ya
Mengatur perilaku perekaman dan analitik	Ya	Ya	Tidak - Cabang kesalahan
Setel ID Suara	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Atur suara	Ya	Tidak - Cabang Sukses	Tidak - Cabang Sukses
Atur aliran bisikan	Ya	Ya	Ya
Atur antrian kerja	Ya	Ya	Ya
Tampilkan tampilan	Tidak - Cabang kesalahan	Ya	Tidak - Cabang kesalahan
Mulai streaming media	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Hentikan streaming media	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Menyimpan masukan pelanggan	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan

Blokir	Suara	Obrolan	Tugas
Transfer ke agen (beta)	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Transfer ke aliran	Ya	Ya	Ya
Transfer ke nomor telepon	Ya	Tidak - Cabang kesalahan	Tidak - Cabang kesalahan
Transfer ke antrian	Ya	Ya	Ya
Tunggu	Tidak - Cabang kesalahan	Ya	Ya

Blok aliran: Amazon Q di Connect

Deskripsi

- Mengaitkan domain Amazon Q in Connect ke kontak untuk mengaktifkan rekomendasi waktu nyata.
- Untuk informasi selengkapnya tentang mengaktifkan Amazon Q di Connect, lihat [Gunakan Amazon Q in Connect untuk bantuan agen yang didukung AI generatif secara real-time](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Note

Tidak ada yang terjadi jika tugas dikirim ke blok ini, namun, Anda akan dikenakan biaya. Untuk mencegah hal ini, tambahkan [Periksa atribut kontak](#) blok sebelum yang satu ini dan rutekan tugas yang sesuai. Untuk petunjuk, lihat [Rute berdasarkan saluran kontak](#).

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Tidak

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Aliran bisikan keluar
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti Amazon Q di blok Connect. Ini menentukan Nama Sumber Daya Amazon (ARN) lengkap dari domain Amazon Q in Connect untuk dikaitkan dengan kontak.

Block Type



Amazon Q Connect

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Associate an Amazon Q Connect domain to the current contact. Amazon Q Connect recommends solutions to resolve customer issues. This block, along with Contact Lens Real-Time analytics, is used to recommend content that is related to customer issues detected during the current contact. The Set recording and analytics behavior block with Contact Lens real-time enabled must also be set in this flow for Amazon Q Connect recommendations to work. [Learn more](#)

Select a domain

Associate an Amazon Q Connect domain to this contact that will be passed through the flow as part of ContactData

Set manually

arn:aws: :us-west-2:2721 :assistant/dd02e2d4-

Kiat konfigurasi

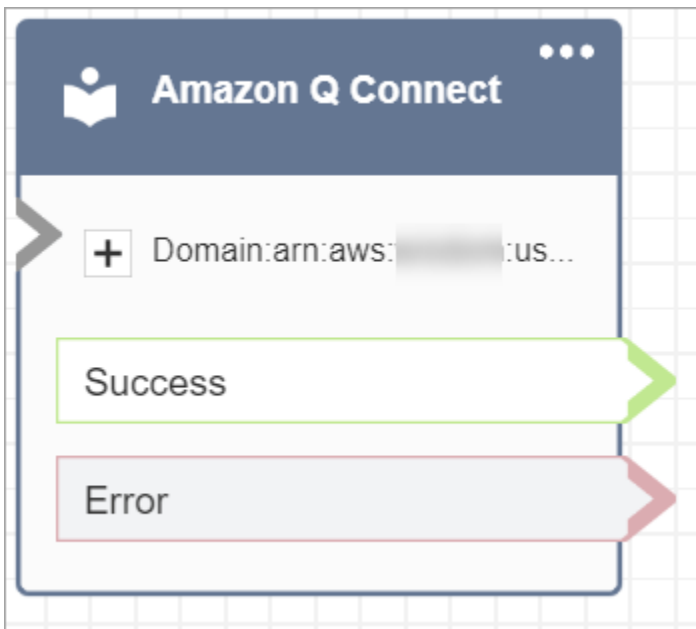
- Untuk menggunakan Amazon Q di Connect with calls, Anda harus mengaktifkan Amazon Connect Contact Lens dalam alur dengan menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok yang dikonfigurasi untuk Lensa Kontak secara real-time. Tidak masalah di mana dalam aliran Anda menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok.

Amazon Q in Connect, bersama dengan analisis real-time Contact Lens, digunakan untuk merekomendasikan konten yang terkait dengan masalah pelanggan yang terdeteksi selama panggilan saat ini.

- Lensa Kontak tidak diperlukan untuk menggunakan Amazon Q di Connect with chat.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Blok aliran: Panggil nomor telepon

Deskripsi

- Gunakan untuk menempatkan panggilan keluar dari aliran Whisper Outbound.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

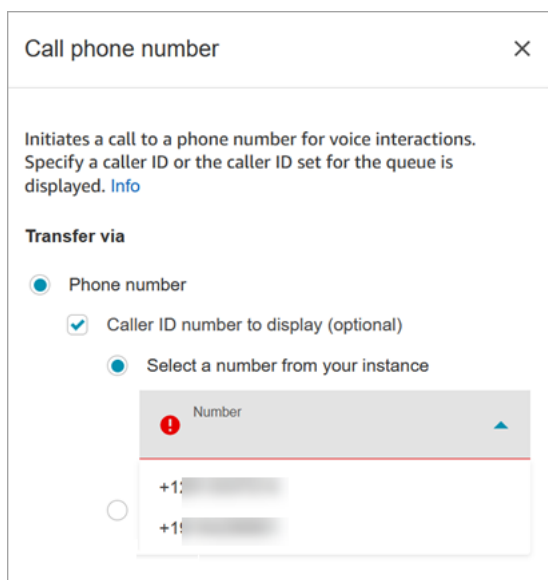
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran Bisikan Keluar

Properti

Gambar berikut menunjukkan contoh tampilan halaman properti nomor telepon panggilan ketika Anda memilih nomor telepon secara manual. Pilihan Pilih nomor dari instans Anda dipilih, dan menu tarik-turun menampilkan daftar nomor telepon yang tersedia yang diklaim untuk instans Anda.



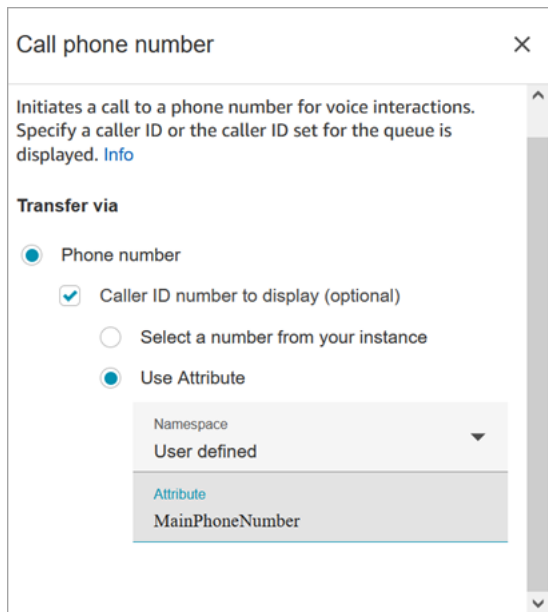
Call phone number ×

Initiates a call to a phone number for voice interactions. Specify a caller ID or the caller ID set for the queue is displayed. [Info](#)

Transfer via

- Phone number
 - Caller ID number to display (optional)
 - Select a number from your instance
 - Number
 - +1: [redacted]
 - +1: [redacted]

Gambar berikut menunjukkan contoh tampilan halaman properti nomor telepon panggilan saat Anda memilih nomor telepon secara dinamis. Opsi Use Attribute dipilih. Kotak Namespace diatur ke User-defined. Kotak Atribut diatur ke MainPhoneNumber.



Call phone number

Initiates a call to a phone number for voice interactions. Specify a caller ID or the caller ID set for the queue is displayed. [Info](#)

Transfer via

Phone number

Caller ID number to display (optional)

Select a number from your instance

Use Attribute

Namespace
User defined

Attribute
MainPhoneNumber

Alur bisikan keluar berjalan di Amazon Connect segera setelah agen menerima panggilan selama skenario panggilan langsung dan panggilan balik. Saat aliran berjalan:

- Nomor ID pemanggil diatur jika ada yang ditentukan dalam [Nomor telepon panggilan](#) blok.
- Jika tidak ada ID pemanggil yang ditentukan dalam [Nomor telepon panggilan](#) blok, nomor ID pemanggil yang ditentukan untuk antrian digunakan saat panggilan ditempatkan.
- Ketika ada kesalahan dengan panggilan yang dimulai oleh [Nomor telepon panggilan](#) blok, panggilan terputus dan agen ditempatkan di AfterContactWork(ACW).

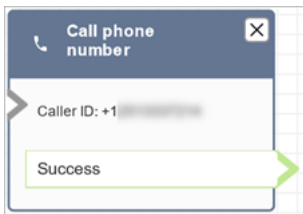
Hanya alur yang dipublikasikan yang dapat dipilih sebagai aliran bisikan keluar untuk antrian.

Note

Untuk menggunakan ID penelepon khusus, Anda harus membuka AWS Support tiket untuk mengaktifkan fitur ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur ID penelepon keluar](#).

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan nomor telepon Caller ID, dan cabang Sukses.



Tidak ada cabang kesalahan untuk blok tersebut. Jika panggilan tidak berhasil dimulai, aliran berakhir dan agen ditempatkan di AfterContactWork(ACW).

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Contoh prioritas antrian pelanggan](#)
- [Konfigurasi antrean sampel](#)

Skenario

Lihat topik ini untuk informasi selengkapnya tentang karya ID penelepon:

- [Mengatur ID penelepon keluar](#)

Blok aliran: Kasus

Tip

Pastikan untuk [mengaktifkan](#) Kasus Amazon Connect sebelum menggunakan blok ini. Jika tidak, Anda tidak dapat mengonfigurasi propertinya.

Deskripsi

- Mendapat, memperbarui, dan membuat kasus.

- Anda dapat menautkan kontak ke kasing, dan kemudian kontak tersebut akan direkam dalam umpan Aktivitas kasus tersebut. Ketika agen menerima kontak yang ditautkan ke kasus, kasing secara otomatis terbuka sebagai tab baru di aplikasi agen.
- Meskipun Anda dapat menautkan kontak ke beberapa kasus, ada batas lima tab kasus baru yang secara otomatis terbuka di aplikasi agen. Ini akan menjadi lima kasus yang paling baru diperbarui.
- Untuk informasi lebih lanjut tentang kasus, lihat [Kasus Amazon Connect](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti: Dapatkan kasus

Tip

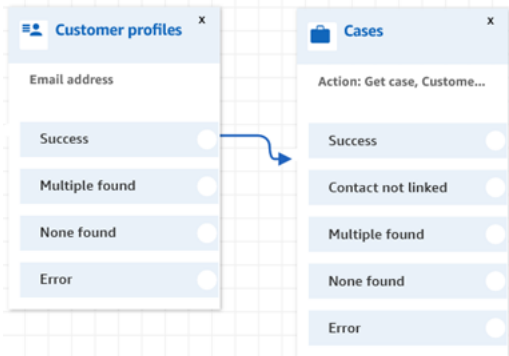
Tangkapan layar berikut mengacu pada desainer aliran lama.

Saat mengonfigurasi properti untuk mendapatkan kasus:

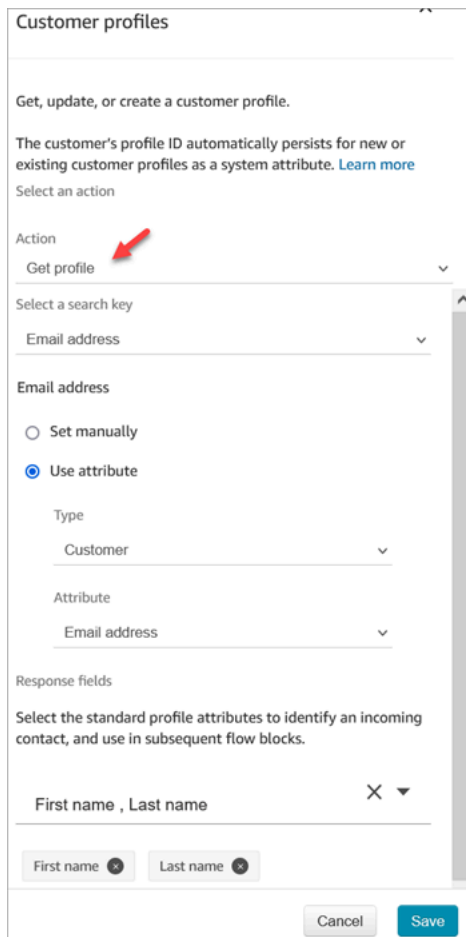
- Anda harus memberikan setidaknya satu kriteria pencarian. Jika tidak, blok ini akan mengambil cabang Kesalahan.

Anda dapat menggunakan atribut di namespace Kasus atau mengatur secara manual. Jika Anda mengatur secara manual, lihat sintaks di [Cara mempertahankan bidang di seluruh aliran](#).

- Untuk mendapatkan kasus untuk pelanggan tertentu, tambahkan [Profil pelanggan](#) blok ke alur sebelum membuat kasing. Gambar berikut menunjukkan perancang alur dengan blok profil Pelanggan yang ditautkan dari cabang Sukses ke blok Kasus.



Konfigurasi [Profil pelanggan](#) blok untuk mendapatkan profil pelanggan. Gambar berikut menunjukkan contoh halaman properti profil Pelanggan saat dikonfigurasi. Kotak Action diatur ke Dapatkan profil. Kotak Select a search key diatur ke Alamat email. Opsi Use atribut dipilih. Kotak Type diatur ke Pelanggan. Kotak Atribut diatur ke alamat Email. Bidang Response diatur ke Nama depan, Nama belakang.



Customer profiles

Get, update, or create a customer profile.

The customer's profile ID automatically persists for new or existing customer profiles as a system attribute. [Learn more](#)

Select an action

Action
Get profile

Select a search key
Email address

Email address

Set manually

Use attribute

Type
Customer

Attribute
Email address

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

First name, Last name

First name Last name

Cancel Save

Di blok Kasus, pada halaman Properti konfigurasi bagian ID Pelanggan seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Opsi Tautkan kontak ke kasus diatur ke Ya. Kotak kolom Permintaan diatur ke Id Pelanggan. Di bagian Customer Id, opsi Use atribut dipilih. Kotak Type diatur ke Pelanggan. Kotak Atribut diatur ke Profil ARN.

Action
Get case

Link contact to case
 Yes
 No

Request fields
 Search for a case by adding request fields. Additional fields added will narrow the results

Customer Id

Customer Id
 Set manually
 Use attribute

Type
 Customer

Attribute
 Profile ARN

- Anda dapat menentukan untuk mendapatkan hanya kasus terakhir yang diperbarui untuk kriteria pencarian apa pun. Ini dapat dicapai dengan memilih Dapatkan kasus terbaru terakhir.
- Anda dapat mempertahankan bidang kasus di namespace kasus untuk menggunakannya di blok yang ada di alur Anda setelah blok Kasus yang dikonfigurasi ke Get case. Ini dapat dicapai dengan memanfaatkan bagian bidang Response dan memilih bidang yang ingin Anda gunakan di blok lain.

Anda dapat menggunakan atribut di namespace Kasus atau mengatur secara manual. Jika Anda mengatur secara manual, lihat sintaks di [Cara mempertahankan bidang di seluruh aliran](#).

- Properti Get case menunjukkan opsi untuk jenis bidang pilih tunggal.
- Properti Get case menggunakan fungsi Contains untuk jenis bidang teks.
- Properti Get case menggunakan EqualTo fungsi untuk bidang tipe: number, boolean.
- Properti Get case menggunakan lebih besar dari atau sama dengan untuk pencarian bidang tanggal apa pun.
- Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:
 - Sukses: Kasus itu ditemukan.
 - Kontak tidak ditautkan: Jika Anda menentukan untuk menautkan kontak ke kasus, maka cabang kesalahan ini akan muncul. Mungkin kontak tidak ditautkan setelah kasus diambil (keberhasilan parsial/kegagalan sebagian). Jika ini terjadi, maka aliran akan mengikuti cabang ini.
 - Beberapa ditemukan: Beberapa kasus ditemukan dengan kriteria pencarian.
 - Tidak ada yang ditemukan: Tidak ada kasus yang ditemukan dengan kriteria pencarian.

- **Kesalahan:** Terjadi kesalahan saat mencoba menemukan kasusnya. Ini mungkin karena kesalahan sistem atau bagaimana kasus Get dikonfigurasi.

Gambar berikut menunjukkan contoh halaman Properti Kasus yang dikonfigurasi untuk tindakan Get case.

Gambar pertama menunjukkan halaman Properti yang dikonfigurasi untuk mencari kasus berdasarkan Id Pelanggan dan Judul. Customer Id sedang ditarik dari Profil ARN nasabah. Pada gambar ini, opsi Tautkan kontak ke kasus diatur ke Ya. Kolom Permintaan diatur ke Id Pelanggan, Judul. Di bagian Customer Id, opsi Use atribut dipilih. Kotak Type diatur ke Pelanggan. Kotak Atribut diatur ke Profil ARN.

The image shows a configuration interface for the 'Get case' action. It includes a dropdown for 'Action' set to 'Get case', radio buttons for 'Link contact to case' (Yes is selected), and a 'Request field' section with a search criteria of 'Customer Id, Title'. A modal window for 'Customer Id' is open, showing 'Use attribute' selected, 'Type' set to 'Customer', and 'Attribute' set to 'Profile ARN'.

Gambar berikutnya menunjukkan blok yang dikonfigurasi untuk mencari berdasarkan Late Arrival. Di bawah Judul, opsi Set manual diatur ke Late Arrival. Opsi Dapatkan kasus yang diperbarui terakhir dipilih. Opsi bidang Respons menunjukkan tiga bidang yang akan ditampilkan kepada agen: Status, Ringkasan, dan Judul.

Title

Set manually

Late Arrival

Use attribute

Get last updated case

Response field

Some description copy

Status, Summary, Title

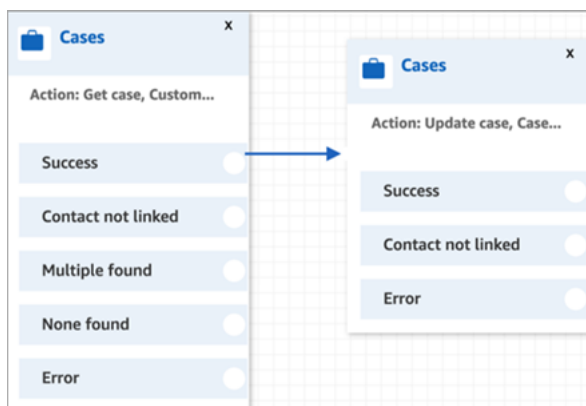
Summary Title Status

Cancel Save

Properti: Perbarui kasus

Saat mengonfigurasi properti untuk memperbarui kasus:

- Tambahkan blok Get case sebelum kasus Update, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Gunakan blok Get case untuk menemukan kasus yang ingin Anda perbarui.



- Anda harus memberikan pembaruan untuk setidaknya satu bidang Permintaan. Jika tidak, blok ini mengambil cabang Kesalahan.

Anda dapat menggunakan atribut di namespace Kasus, atau mengatur bidang Permintaan secara manual. Jika Anda mengatur secara manual, lihat sintaks di [Cara mempertahankan bidang di seluruh aliran](#).

- Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:

- Sukses: Kasus telah diperbarui, dan kontak ditautkan ke kasus tersebut.
- Kontak tidak ditautkan: Jika Anda menentukan untuk menautkan kontak ke kasus, maka cabang kesalahan ini akan muncul. Mungkin kasusnya telah diperbarui, tetapi kontak tidak ditautkan ke kasus (keberhasilan parsial/kegagalan sebagian). Jika ini terjadi, maka aliran akan mengikuti cabang ini.
- Kesalahan: Kasus ini tidak diperbarui. Kontak tidak ditautkan ke kasus ini, karena kasusnya tidak diperbarui.

Gambar berikut menunjukkan contoh konfigurasi kasus Update. Gambar pertama menunjukkan bahwa sebagai bagian dari pembaruan, kontak akan ditautkan ke kasing. Untuk mengidentifikasi kasus mana yang akan diperbarui, Id Kasus ditentukan. (Case Id adalah pengidentifikasi unik kasus dan satu-satunya bidang yang dapat Anda berikan di sini. Bidang lain tidak akan berfungsi dan menghasilkan kesalahan.)

The screenshot shows a configuration form for the 'Update case' action. It includes the following fields:

- Action:** Update case (dropdown menu)
- Link contact to case:** Yes (selected radio button), No (radio button)
- Case to update (CaseID):**
 - Type:** Case (dropdown menu)
 - Attribute:** Case Id (dropdown menu)

Gambar berikut menunjukkan bidang Permintaan, tempat Anda menentukan bidang untuk memperbarui kasus.

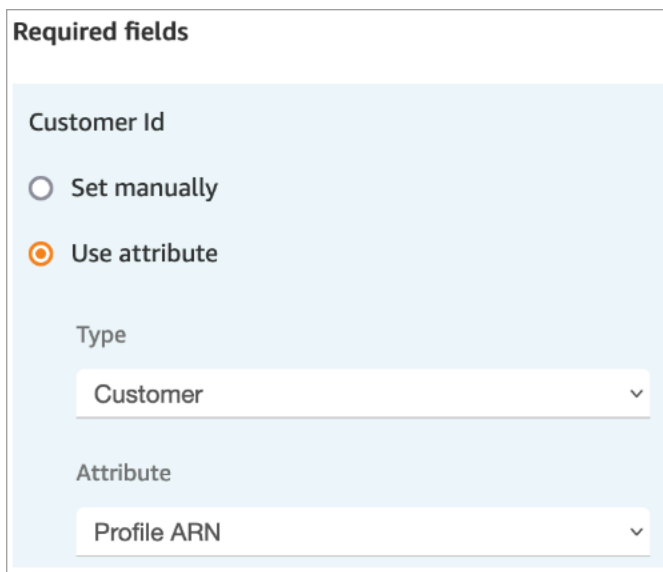
The screenshot shows a 'Request field' configuration dialog. It includes the following elements:

- Title:** A text input field with a dropdown arrow.
- Options:**
 - Set manually:** Selected radio button. Below it is a sub-field labeled 'Case updated through flows'.
 - Use attribute:** Radio button.
- Buttons:** Cancel and Save buttons at the bottom right.

Properti: Buat kasus

Saat mengonfigurasi properti untuk membuat kasus:

- Anda harus memberikan template kasus. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat templat kasus](#).
- Bidang yang diperlukan muncul di bagian Bidang wajib. Anda harus menetapkan nilai kepada mereka untuk membuat kasus.
- Anda harus menentukan pelanggan untuk membuat kasus.
- Sebaiknya tambahkan [Profil pelanggan](#) blok ke aliran sebelum blok Kasus. Gunakan [Profil pelanggan](#) blok untuk mendapatkan profil pelanggan dengan beberapa data yang telah diambil sebelumnya, atau buat profil pelanggan baru dan kemudian gunakan itu untuk membuat kasus.
- Untuk memberikan nilai untuk Id Pelanggan di blok Kasus, konfigurasi bidang seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut, di mana atribut Use dipilih, Jenis diatur ke Pelanggan, dan Atribut diatur ke Profil ARN.



Required fields

Customer Id

Set manually

Use attribute

Type

Customer

Attribute

Profile ARN

Jika Anda mengatur nilai secara manual, Anda harus memberikan ARN profil pelanggan lengkap dalam format ini:

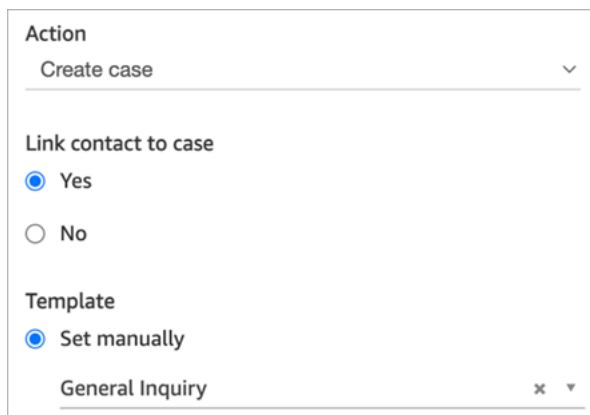
```
arn:aws:profile:your AWS Region:your AWS account ID:domains/profiles domain name/profiles/profile ID
```

- Anda dapat menentukan nilai untuk bidang selain yang diperlukan di bagian bidang Permintaan.

Anda dapat menggunakan atribut di namespace Kasus atau mengatur secara manual. Jika Anda mengatur secara manual, lihat sintaks di [Cara mempertahankan bidang di seluruh aliran](#).

- Anda dapat menentukan bahwa kontak harus ditautkan ke case. Jika Anda menautkan kontak ke casing, maka kontak dan tautan ke detail kontak muncul pada kasus yang dilihat agen dalam aplikasi agen.
- Setelah membuat kasus, ID kasus yang dibuat akan bertahan di namespace kasus. Hal ini dapat digunakan di blok lain dengan mengakses kasus namespace nilai atribut ID kasus.
- Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:
 - Sukses: Kasus dibuat, dan kontak ditautkan ke kasus tersebut.
 - Kontak tidak ditautkan: Jika Anda menentukan untuk menautkan kontak ke kasus, maka cabang kesalahan ini akan muncul. Ini karena ada kemungkinan bahwa kasus itu dibuat, tetapi kontak tidak terkait dengan kasus (keberhasilan parsial/kegagalan sebagian). Jika ini terjadi, maka aliran akan mengikuti cabang ini.
 - Kesalahan: Kasus tidak dibuat. Kontak tidak terkait dengan kasus ini, karena kasusnya tidak dibuat.

Gambar berikut menunjukkan contoh konfigurasi Create case. Gambar pertama menunjukkan kasus baru akan dibuat menggunakan template pertanyaan Umum:



The image shows a configuration panel for creating a case. It has three main sections:

- Action:** A dropdown menu with 'Create case' selected.
- Link contact to case:** Two radio buttons, 'Yes' (selected) and 'No'.
- Template:** Two radio buttons, 'Set manually' (selected) and 'General Inquiry'.

Gambar berikutnya menunjukkan alasan kasus akan diatur ke Pengiriman tertunda.

Cases

Get, update or create a case [Learn more](#)

Request fields
Select fields and give values to populate case data

Case Reason X ▾

Case Reason X

Set manually

Shipment delayed x ▾

Use attribute

Cancel Save

Cara mempertahankan bidang di seluruh aliran

Katakanlah Anda ingin pelanggan dapat menelepon ke pusat kontak Anda dan mendapatkan status kasus mereka tanpa pernah berbicara dengan agen. Anda ingin IVR membaca status kepada pelanggan. Anda bisa mendapatkan status dari bidang sistem, atau Anda mungkin memiliki bidang status kustom, misalnya, bernama Status terperinci.

Berikut cara mengonfigurasi alur Anda untuk mendapatkan dan membaca status ke pelanggan:

1. Tambahkan blok Kasus ke alur Anda. Konfigurasi ke Get case untuk menemukan kasing.

Cases

Get, update or create a case [Learn more](#)

Action

Get case ▼

Link contact to case

Yes

No

2. Di bagian bidang Permintaan, cari kasus berdasarkan ARN Profil pelanggan:

Request fields

Search for a case by adding request fields. Additional fields added will narrow the results

Customer Id ✕ ▼

Customer Id ✕

Set manually

Use attribute

Type

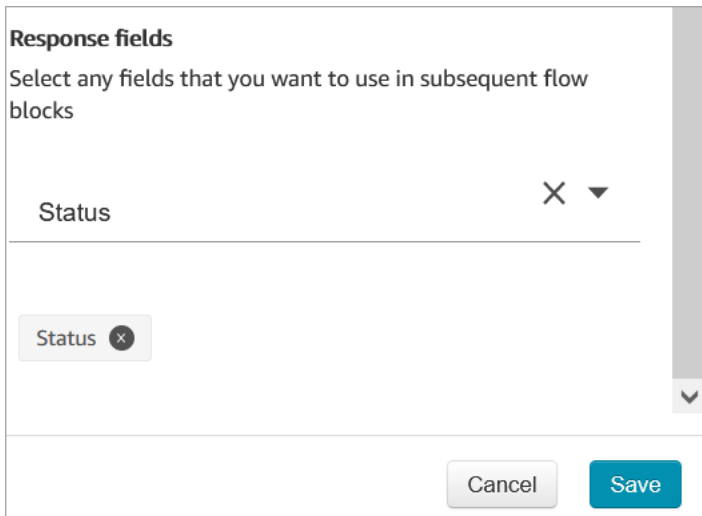
Customer ▼

Attribute

Profile ARN ▼

Get last updated case

3. Di bagian bidang Response, tambahkan bidang yang ingin Anda lewatkan sepanjang alur. Untuk contoh kita, pilih Status.



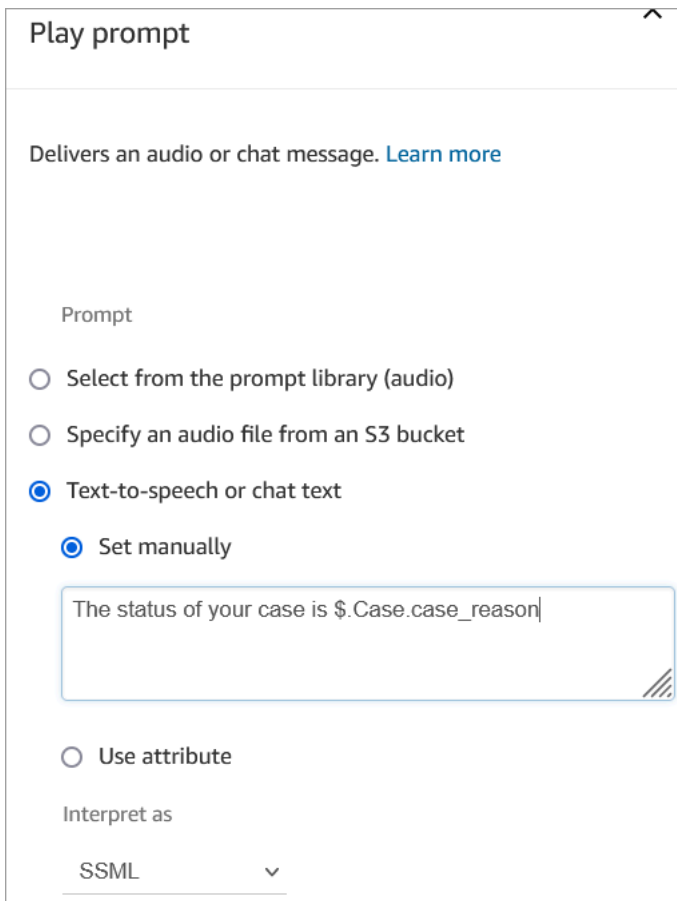
Response fields
Select any fields that you want to use in subsequent flow blocks

Status X ▼

Status X

Cancel Save

4. Tambahkan [Mainkan prompt](#) blok ke alur Anda.
5. Konfigurasi [Mainkan prompt](#) untuk mengatur atribut secara manual:



Play prompt

Delivers an audio or chat message. [Learn more](#)

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

The status of your case is \$.Case.case_reason|

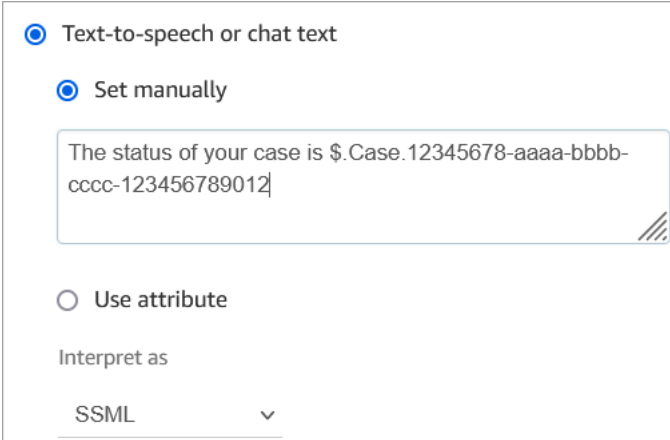
Use attribute

Interpret as

SSML ▼

Gunakan sintaks berikut untuk membaca status kasus kepada pelanggan:

- Untuk bidang sistem, Anda dapat membaca sintaks dan memahami bidang mana yang dirujuk. Misalnya: \$.Case.status mengacu pada status kasus. Untuk daftar ID bidang sistem, lihat kolom ID Bidang dalam [Bidang kasus sistem](#) topik.
- Untuk bidang kustom, sintaks menggunakan UUID (ID unik) untuk mewakili bidang. Misalnya, pada gambar berikut, ID untuk bidang kustom bernama Status terperinci adalah 12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012.



The screenshot shows a configuration window with the following elements:

- Text-to-speech or chat text
- Set manually
- A text input field containing: "The status of your case is \$.Case.12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012"
- Use attribute
- Interpret as
- SSML (selected in a dropdown menu)

Temukan ID bidang khusus

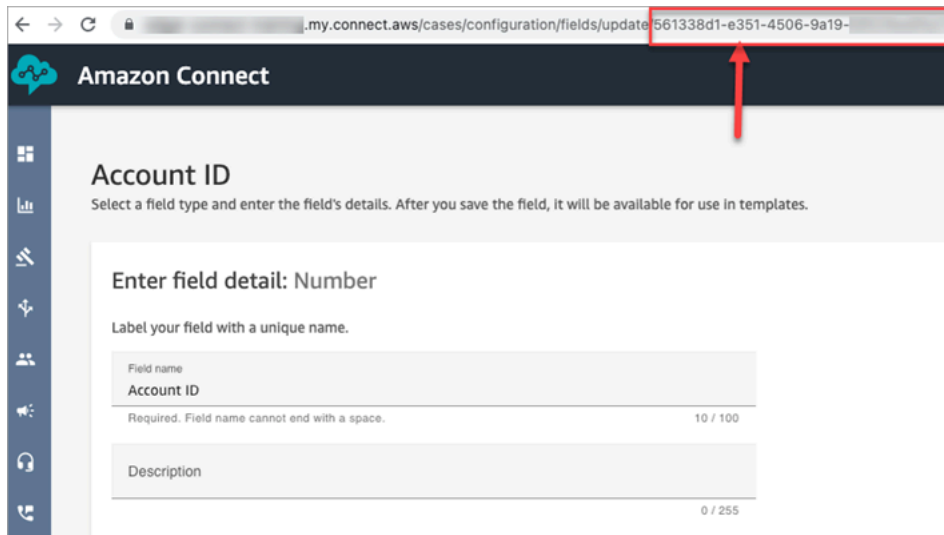
Untuk menemukan UUID bidang kustom:

1. Di Amazon Connect, pada menu navigasi pilih aplikasi Agen, Bidang kustom, lalu pilih bidang khusus yang Anda inginkan.
2. Saat berada di halaman detail untuk bidang kustom, lihat URL halaman. UUID adalah bagian terakhir dari URL. Misalnya, di URL berikut:

```
https://instance alias.my.connect.aws/cases/configuration/fields/update/12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012
```

UUID adalah. 12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012

Gambar berikut menunjukkan di mana Anda menemukan ID bidang kustom di akhir URL:

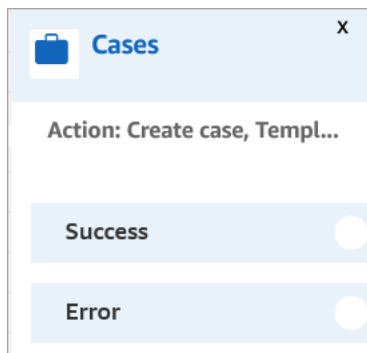


Kiat konfigurasi

- Pastikan untuk memeriksa [kuota layanan Kasus](#), dan permintaan meningkat. Kuota berlaku ketika blok ini membuat kasus.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan blok ini dikonfigurasi untuk membuat kasus, dan memiliki cabang Sukses dan Kesalahan.



Blok aliran: Ubah prioritas/usia perutean

Deskripsi

- Ubah posisi pelanggan dalam antrian. Misalnya, pindahkan kontak ke bagian depan antrian, atau ke bagian belakang antrian.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

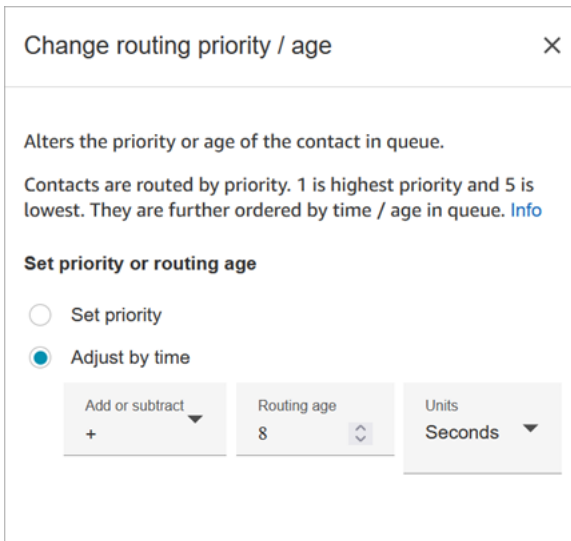
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran Bisikan Keluar
- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok Ubah routing prioritas/usia. Ini dikonfigurasi untuk menambahkan 8 detik ke usia perutean kontak.



Change routing priority / age ×

Alters the priority or age of the contact in queue.

Contacts are routed by priority. 1 is highest priority and 5 is lowest. They are further ordered by time / age in queue. [Info](#)

Set priority or routing age

Set priority

Adjust by time

Add or subtract ▼
+

Routing age ▾
8

Units ▼
Seconds

Blok ini memberi Anda dua opsi untuk mengubah posisi kontak dalam antrian:

- Tetapkan prioritas. Prioritas default untuk kontak baru adalah 5. Anda dapat meningkatkan prioritas kontak - dibandingkan dengan kontak lain dalam antrian - dengan menetapkan prioritas yang lebih tinggi, seperti 1 atau 2.
- Sesuaikan dengan waktu. Anda dapat menambah atau mengurangi detik atau menit dari jumlah waktu yang dihabiskan kontak saat ini dalam antrian. Kontak dialihkan ke agen berdasarkan siapa datang pertama, dilayani pertama. Jadi mengubah jumlah waktu mereka dalam antrian dibandingkan dengan yang lain juga mengubah posisi mereka dalam antrian.

Begini cara kerja blok ini:

1. Amazon Connect mengambil “waktu dalam antrian” aktual untuk kontak (dalam hal ini, berapa lama kontak spesifik ini telah dihabiskan dalam antrian sejauh ini), dan menambahkan jumlah detik yang Anda tentukan dalam properti Sesuaikan menurut waktu.
2. Detik tambahan membuat kontak khusus ini terlihat lebih tua dari aslinya.
3. Sistem routing sekarang menganggap “waktu dalam antrian” kontak ini lebih lama dari yang sebenarnya, yang mempengaruhi posisinya dalam daftar peringkat.

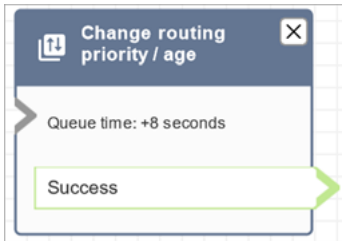
Kiat konfigurasi

- Saat menggunakan blok ini, dibutuhkan setidaknya 60 detik agar perubahan diterapkan pada kontak yang sudah dalam antrian.

- Jika Anda memerlukan perubahan dalam prioritas kontak untuk segera berlaku, tetapkan prioritas sebelum menempatkan kontak dalam antrian, yaitu, sebelum menggunakan [Transfer ke antrian](#) blok.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan waktu Antrian diatur ke +8 detik, dan memiliki cabang Sukses.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Contoh prioritas antrian pelanggan](#)
- [Konfigurasi antrean sampel](#)

Skenario

Lihat topik ini untuk informasi selengkapnya tentang cara kerja prioritas perutean:

- [Konsep: Profil perutean](#)
- [Cara kerja routing](#)

Blok aliran: Periksa kemajuan panggilan

Important

Blok ini hanya berfungsi dengan [kampanye keluar](#).

Deskripsi

- Terlibat dengan output yang disediakan oleh mesin penjawab, dan menyediakan cabang untuk merutekan kontak yang sesuai.
- Ini mendukung cabang-cabang berikut:
 - Panggilan dijawab: Panggilan telah dijawab oleh seseorang.
 - Voicemail (bip): Amazon Connect mengidentifikasi bahwa panggilan berakhir dengan pesan suara dan mendeteksi bunyi bip.
 - Pesan suara (tanpa bunyi bip):
 - Amazon Connect mengidentifikasi bahwa panggilan berakhir dengan pesan suara tetapi tidak mendeteksi bunyi bip.
 - Amazon Connect mengidentifikasi bahwa panggilan berakhir dengan pesan suara, tetapi bunyi bip tidak diketahui.
 - Tidak terdeteksi: Tidak dapat mendeteksi apakah ada pesan suara. Ini terjadi ketika Amazon Connect tidak dapat membuat penentuan positif apakah panggilan dijawab oleh suara langsung atau mesin penjawab. Situasi khas yang mendarat di negara bagian ini termasuk keheningan yang panjang atau kebisingan latar belakang yang berlebihan.
 - Kesalahan: Jika ada kesalahan yang ditemui karena Amazon Connect tidak berjalan dengan benar setelah media dibuat pada panggilan, ini adalah jalur yang akan diambil oleh aliran. Media didirikan ketika panggilan dijawab oleh suara langsung atau oleh mesin penjawab. Jika panggilan ditolak oleh jaringan atau mengalami kesalahan sistem saat menempatkan panggilan keluar, aliran tidak akan dijalankan.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

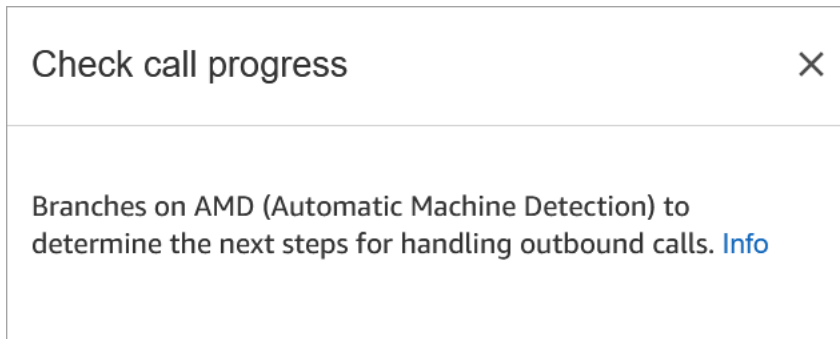
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua jenis aliran

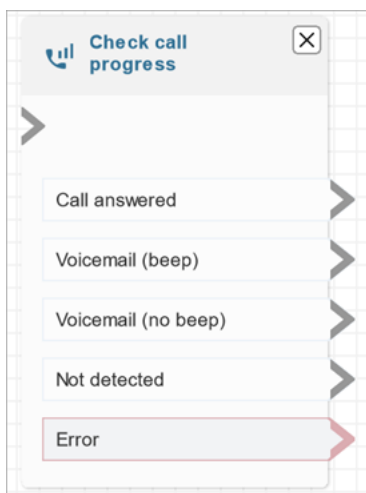
Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok kemajuan panggilan Periksa.



Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang untuk Panggilan dijawab, Pesan Suara (bip), Pesan Suara (tidak ada bunyi bip), Tidak terdeteksi, dan Kesalahan.



Blok aliran: Periksa atribut kontak

Deskripsi

- Cabang berdasarkan perbandingan dengan nilai atribut kontak.
- Perbandingan yang didukung meliputi: Sama, Lebih Besar Dari, Kurang Dari, Dimulai Dengan, Mengandung.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Periksa atribut kontak. Dalam contoh ini, blok dikonfigurasi untuk memeriksa apakah kontak adalah PremiumCustomer, yang merupakan atribut yang [ditentukan pengguna](#).

Check contact attributes

Branches based on a comparison to the value of a contact attribute. [Info](#)

Attribute to check

Namespace
User defined

Attribute
PremiumCustomer

Conditions to check

condition
Equals

value
yes

[Add another condition](#)
No Match

Kondisi untuk memeriksa bisa dinamis

Anda dapat memeriksa kondisi seperti berikut:

- `$.attributes.verificationCode`

Untuk memeriksa nilai NULL, Anda perlu menggunakan Lambda.

Atribut Amazon Lex

Anda dapat mengatur atribut yang Type = Lex sebagai berikut:

- Intent Alternatif: Biasanya Anda mengonfigurasi alur ke cabang pada maksud Lex yang menang. Namun, dalam beberapa situasi, Anda mungkin ingin bercabang pada maksud alternatif. Artinya, apa yang mungkin dimaksud pelanggan.

Misalnya, pada gambar berikut dari halaman properti Periksa atribut kontak, ini dikonfigurasi sehingga maksud alternatif menunjukkan bahwa jika Amazon Lex lebih dari 70% yakin bahwa pelanggan bermaksud penipuan, alur harus bercabang sesuai dengan itu.

Check contact attributes

Branches based on a comparison to the value of a contact attribute. [Info](#)

Attribute to check

Namespace
Lex

Value
Alternative intents

Intent Name
fraud

Intent Attribute
Intent Confidence Score

Conditions to check

condition
Is greater than

value
0.7

[Add another condition](#)
No Match

1. Nama maksud adalah nama dari maksud alternatif dalam Lex. Ini peka huruf besar/kecil dan harus sama persis dengan apa yang ada di Lex.
 2. Atribut Intent adalah apa yang akan diperiksa Amazon Connect. Dalam contoh ini, itu akan memeriksa Skor Keyakinan Maksud.
 3. Ketentuan untuk memeriksa: Jika Lex yakin 70%, pelanggan bermaksud maksud alternatif alih-alih niat menang, cabang.
- Intent Confidence Score: Seberapa yakin bot yang memahami maksud pelanggan. Misalnya, jika pelanggan mengatakan “Saya ingin memperbarui janji temu,” pembaruan dapat berarti menjadwalkan ulang atau membatalkan. Amazon Lex memberikan skor kepercayaan pada skala 0 hingga 1:
 - 0 = sama sekali tidak percaya diri
 - .5 = 50% percaya diri
 - 1 = 100% percaya diri
 - Nama Maksud: Maksud pengguna yang dikembalikan oleh Amazon Lex.
 - Label Sentimen: Apa sentimen kemenangan, yang memiliki skor tertinggi. Anda dapat bercabang pada POSITIF, NEGATIF, CAMPURAN, atau NETRAL.
 - Skor Sentimen: Amazon Lex terintegrasi dengan Amazon Comprehend untuk menentukan sentimen yang diungkapkan dalam sebuah ucapan:
 - Positif
 - Negatif
 - Campuran: Ucapan tersebut mengungkapkan sentimen positif dan negatif.
 - Netral: Ucapan tidak mengungkapkan sentimen positif atau negatif.
 - Atribut Sesi: Peta pasangan nilai kunci yang mewakili informasi konteks khusus sesi.

- Slot: Peta slot maksud (pasangan kunci/nilai) Amazon Lex terdeteksi dari input pengguna selama interaksi.

Kiat konfigurasi

- Jika Anda memiliki beberapa kondisi untuk dibandingkan, Amazon Connect memeriksanya sesuai urutan yang tercantum.

Misalnya, pada gambar berikut dari halaman properti Periksa atribut kontak, ini dikonfigurasi sehingga Amazon Connect membandingkan kondisi lebih besar dari 60 terlebih dahulu dan membandingkan lebih dari 2 yang terakhir.

Conditions to check

condition
Is greater or equal

value
60

This condition is checked first.

condition
Is greater or equal

value
10

condition
Is greater or equal

value
2

This condition is checked last.

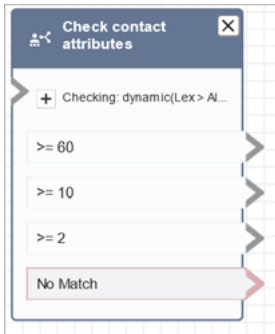
[Add another condition](#)

No Match

- Blok ini tidak mendukung pencocokan pola case-insensitive. Misalnya, jika Anda mencoba mencocokkan kata hijau dan tipe pelanggan Green, itu akan gagal. Anda harus menyertakan setiap permutasi huruf besar dan kecil.

Dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan blok memiliki empat cabang, satu untuk setiap kondisi: lebih besar atau sama dengan 60, lebih besar sama dengan 10, lebih besar atau sama dengan 2, atau Tidak cocok.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)
- [Contoh aliran antrian interruptible dengan callback](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Cara mereferensikan atribut kontak](#)
- [Rute berdasarkan saluran kontak](#)

Blok aliran: Periksa jam operasi

Deskripsi

- Memeriksa apakah kontak terjadi di dalam atau di luar jam operasi yang ditentukan untuk antrian.
- Cabang berdasarkan jam operasi yang ditentukan.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

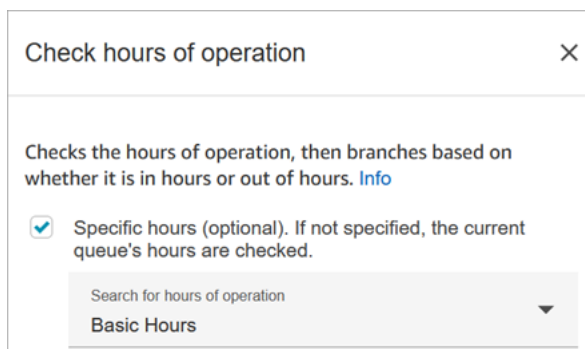
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Periksa jam operasi. Blok dikonfigurasi untuk jam operasi tertentu.



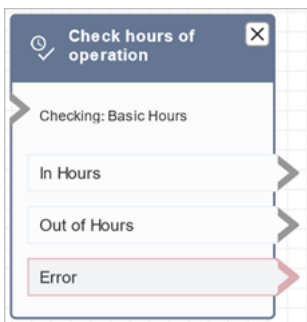
Anda dapat mengatur beberapa jam operasi sehingga Anda memiliki satu untuk berbagai antrian. Untuk petunjuk, lihat [Mengatur jam operasi dan zona waktu untuk antrian](#).

Kiat konfigurasi

- [Antrian agen](#) yang dibuat secara otomatis untuk setiap agen dalam instans Anda tidak termasuk jam operasi.
- Jika Anda menggunakan blok ini untuk memeriksa jam operasi untuk antrian agen, pemeriksaan gagal dan kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini dikonfigurasi untuk Jam Dasar operasi. Ini memiliki tiga cabang: Dalam jam, di luar jam, dan kesalahan.



Topik terkait

- [Mengatur jam operasi dan zona waktu untuk antrian](#)

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

[Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengelola kontak dalam antrian](#)

Blok aliran: Periksa status antrian

Deskripsi

- Memeriksa status antrian berdasarkan kondisi yang ditentukan.
- Cabang berdasarkan perbandingan Waktu dalam Antrian atau Kapasitas Antrian.
 - Waktu dalam antrian adalah jumlah waktu yang dihabiskan kontak tertua dalam antrian, sebelum dialihkan ke agen atau dihapus dari antrian.
 - Kapasitas antrian adalah jumlah kontak yang menunggu dalam antrian.
- Jika tidak ada kecocokan yang ditemukan, cabang No Match diikuti.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok status antrian Periksa. Dalam contoh ini, ia memeriksa apakah kontak telah dalam BasicQueue waktu lebih dari 2 menit.

Check queue status

Check the amount of time the oldest contact or task has been in queue, the queue capacity, and branch. If no match is found, the contact is routed down the No Match branch. [Info](#)

Metric Time in Queue	Operator Is greater than
Value 2	Units Minutes

Add another condition

Queue to check (optional)

By queue

Set manually

Select a queue
BasicQueue

Set dynamically

By agent

Kiat konfigurasi

Urutan di mana Anda menambahkan kondisi penting saat runtime. Hasil dievaluasi terhadap kondisi dalam urutan yang sama di mana Anda menemukannya ke blok. Kontak dirutekan ke bawah kondisi pertama yang cocok.

Misalnya, dalam urutan kondisi berikut, setiap nilai cocok dengan salah satu dari dua kondisi pertama. Tak satu pun dari kondisi lain yang pernah cocok.

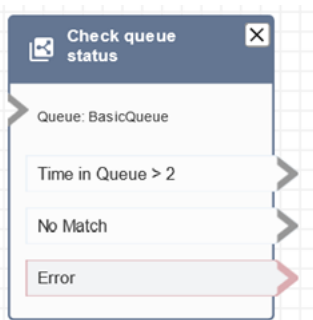
- Waktu dalam Antrian ≤ 90
- Waktu dalam Antrian ≥ 90
- Waktu dalam Antrian ≥ 9
- Waktu dalam Antrian ≥ 12
- Waktu dalam Antrian ≥ 15
- Waktu dalam Antrian ≥ 18
- Waktu dalam Antrian > 20
- Waktu dalam Antrian > 21

Dalam contoh berikutnya, semua kontak dengan waktu tunggu dalam antrian 90 atau kurang (≤ 90) hanya cocok dengan kondisi pertama. Ini berarti kurang dari atau sama dengan 9 (≤ 9), ≤ 12 , ≤ 15 , ≤ 18 , ≤ 20 , ≤ 21 tidak pernah dijalankan. Setiap nilai yang lebih besar dari 90 dialihkan ke bawah cabang kondisi lebih besar dari atau sama dengan 21 (≥ 21).

- Waktu dalam Antrian ≤ 90
- Waktu dalam Antrian ≤ 9
- Waktu dalam Antrian ≤ 12
- Waktu dalam Antrian ≤ 15
- Waktu dalam Antrian ≤ 18
- Waktu dalam Antrian < 20
- Waktu dalam Antrian < 21
- Waktu dalam Antrian > 21

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki tiga cabang: Time in Queue condition, No Match, dan Error.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengelola kontak dalam antrian](#)

Blok aliran: Periksa ID Suara

Deskripsi

Note

[Setel ID Suara](#) Blok perlu diatur dalam aliran sebelum yang ini. Blok tersebut mengirimkan audio ke [Amazon Connect Voice ID](#) untuk memverifikasi identitas pelanggan, dan mengembalikan status.

Cabang Periksa ID Suara memblokir berdasarkan hasil analisis suara dan status yang ditampilkan oleh ID Suara:

- Status pendaftaran:
 - Terdaftar: Penelepon terdaftar dalam otentikasi suara.
 - Belum terdaftar: Penelepon belum terdaftar dalam otentikasi suara. Ketika status ini dikembalikan, misalnya, Anda mungkin ingin langsung merutekan panggilan ke agen untuk pendaftaran.
 - Memilih keluar: Penelepon telah memilih keluar dari otentikasi suara.

Anda tidak dikenakan biaya untuk memeriksa status pendaftaran.

- Status otentikasi suara:
 - Diautentikasi: Identitas penelepon telah diverifikasi. Artinya, skor otentikasi lebih besar dari atau sama dengan ambang batas (ambang default 90 atau ambang batas khusus Anda).
 - Tidak diautentikasi: Skor otentikasi lebih rendah dari ambang batas yang Anda konfigurasi.
 - Tidak meyakinkan: Tidak dapat menganalisis pidato pemanggil untuk otentikasi. Ini biasanya karena ID Suara tidak mendapatkan 10 detik yang diperlukan untuk memberikan hasil otentikasi.
 - Belum terdaftar: Penelepon belum terdaftar dalam otentikasi suara. Ketika status ini dikembalikan, misalnya, Anda mungkin ingin langsung merutekan panggilan ke agen untuk pendaftaran.
 - Memilih keluar: Penelepon telah memilih keluar dari otentikasi suara.

Anda tidak dikenakan biaya jika hasilnya tidak meyakinkan, tidak terdaftar atau memilih keluar.

- Status deteksi penipuan:
 - Risiko tinggi: Skor risiko memenuhi atau melebihi ambang batas yang ditetapkan.

- Risiko rendah: Skor risiko tidak memenuhi ambang batas yang ditetapkan.
- Tidak meyakinkan: Tidak dapat menganalisis suara penelepon untuk mendeteksi penipu dalam daftar pantauan.

Anda tidak dikenakan biaya jika hasilnya tidak meyakinkan.

Note

Untuk status Pendaftaran dan otentikasi Suara, atribut sistem [ID Pelanggan](#) harus disetel dalam [Tetapkan atribut kontak](#) blok karena mereka bertindak pada pelanggan tertentu. Anda tidak perlu melakukan ini untuk deteksi Penipuan karena tidak bertindak pada pelanggan tertentu melainkan mendeteksi apakah penelepon yang masuk cocok dengan penipu di daftar pantauan Anda. Ini berarti pelanggan dapat berhasil diautentikasi dan masih memiliki risiko penipuan yang tinggi.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Aliran bisikan pelanggan

- Aliran bisikan keluar
- Aliran bisikan agen
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Blok ini tidak memiliki properti apa pun yang Anda tetapkan. Sebaliknya, ini membuat cabang bagi Anda untuk merutekan kontak berdasarkan hasil ambang otentikasi dan evaluasi cetak suara yang kembali. [Setel ID Suara](#)

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti untuk blok Periksa ID suara saat dikonfigurasi untuk memeriksa status Pendaftaran. Hasil status yang berbeda akan dikembalikan saat dikonfigurasi untuk otentikasi Suara atau deteksi Penipuan.

Check voice ID
×

Branches based on Set Voice ID block.

Choose a Voice ID feature to branch on. You can reuse this block to retrieve results for other features. [Info](#)

Enrollment status
 Voice authentication
 Fraud detection

i The 'Customer ID' must be set using 'Set contact attribute' block.

Glossary

Enrolled	Caller is enrolled in voice authentication.
Not Enrolled	Caller that has not yet been enrolled in voice authentication.
Opted out	Caller has opted out of voice authentication.

Kiat konfigurasi

Saat Anda membuat alur yang menggunakan blok ini, tambahkan blok ini dalam urutan berikut:

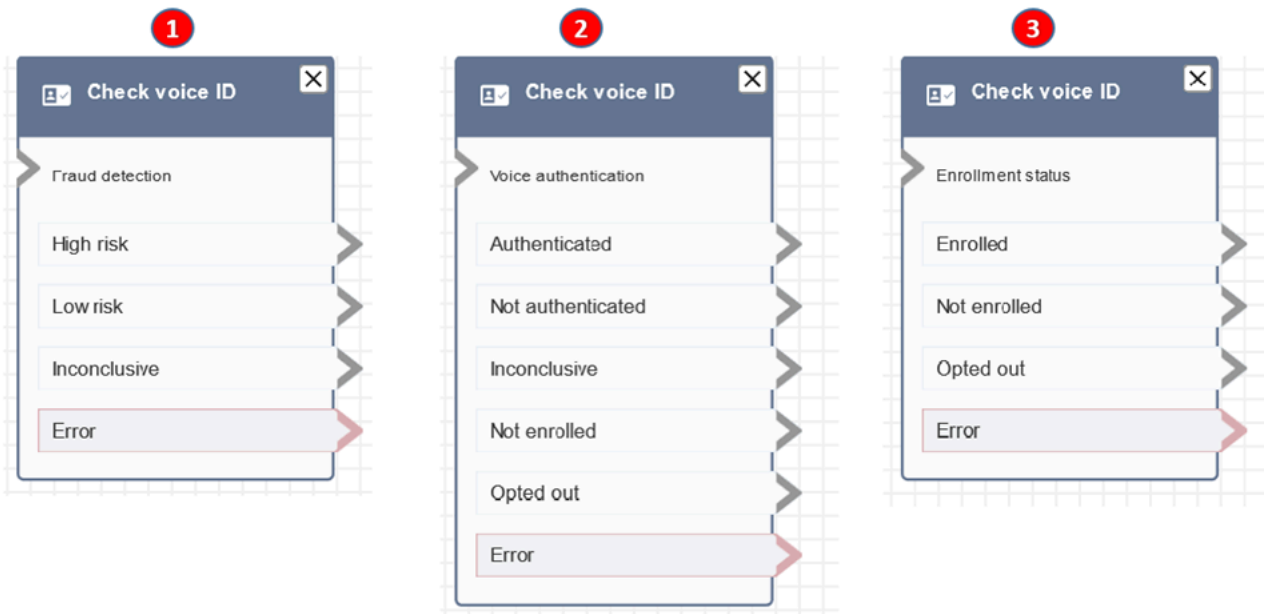
1. [Setel ID Suara](#) blok.

2. [Tetapkan atribut kontak](#) blok: Untuk status Pendaftaran dan autentikasi Suara, atribut sistem [ID Pelanggan](#) perlu disetel dalam [Tetapkan atribut kontak](#) blok karena bekerja pada pelanggan tertentu.
3. Periksa blok ID Suara.

Blok yang dikonfigurasi

Tiga gambar berikut menunjukkan seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi untuk memeriksa:

1. Status pendaftaran
2. Otentikasi suara
3. Deteksi penipuan



Informasi lain

Lihat topik berikut untuk informasi selengkapnya tentang blok ini:

- [Menggunakan otentikasi pemanggil waktu nyata dengan ID Suara](#)
- [Gunakan ID Suara](#)

Blok aliran: Periksa kepegawaian

Deskripsi

- [Memeriksa antrian kerja saat ini, atau antrian yang Anda tentukan di blok, apakah agen tersedia, memiliki staf, atau online.](#)
- Sebelum mentransfer panggilan ke agen dan menempatkan panggilan itu dalam antrian, gunakan Periksa jam operasi dan Periksa blok staf. Mereka memverifikasi bahwa panggilan tersebut dalam jam kerja dan bahwa agen dikelola untuk melayani.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Periksa kepegawaian. Hal ini dikonfigurasi untuk memeriksa apakah agen di BasicQueue memiliki slot yang tersedia sehingga mereka dapat dialihkan kontak.

Check staffing
✕

Branches based on whether agents are available, staffed (for example, available, on call, or after call work), or online. [Info](#)

Select status to check
 Available

Queue to check (optional)

By queue
 Set manually

Select a queue
 BasicQueue

Set dynamically
 By agent

Di kotak tarik-turun Status untuk dicentang, pilih salah satu opsi berikut:

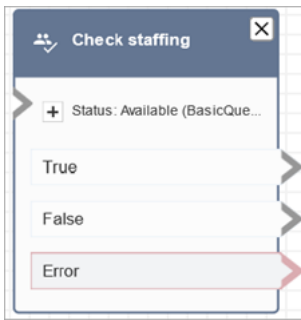
- [Available](#)= Periksa apakah agen memiliki slot yang tersedia untuk dialihkan kontak.
- [Staf](#)= Periksa apakah agen memiliki slot yang Tersedia, atau sedang dalam panggilan, atau berada di After Contact Work.
- [Online](#)= Periksa apakah agen tersedia, dalam status Staffed, atau dalam keadaan kustom.

Kiat konfigurasi

- Anda harus menyetel antrian sebelum menggunakan blok Periksa kepegawaian di alur Anda. Anda dapat menggunakan [Atur antrian kerja](#) blok untuk mengatur antrian.
- Jika antrian tidak diatur, kontak dialihkan ke cabang Error.
- Ketika kontak ditransfer dari satu aliran ke aliran lainnya, antrian yang diatur dalam aliran diteruskan dari aliran itu ke aliran berikutnya.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki tiga cabang: Benar, Salah, dan Kesalahan.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Transfer kontak ke agen tertentu](#)

Blok aliran: Tag kontak

Deskripsi

- Gunakan blok ini untuk membuat dan menerapkan tag yang ditentukan pengguna (pasangan kunci:nilai) ke kontak Anda.
- Anda dapat membuat hingga 6 tag yang ditentukan pengguna.
- Anda menetapkan nilai yang dapat direferensikan nanti dalam aliran. Anda juga dapat menghapus tag dalam alur, misalnya, jika tag tidak relevan dengan segmen lagi.
- Untuk informasi selengkapnya tentang cara menggunakan tag untuk mendapatkan tampilan lebih rinci tentang penggunaan Amazon Connect Anda, lihat [Siapkan penagihan granular untuk tampilan mendetail penggunaan Amazon Connect](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya

Channel	Didukung?
Tugas	Ya

Jenis aliran


Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok tag Kontak. Ini dikonfigurasi untuk menetapkan tag pada kontak saat ini dengan Departemen kunci dan nilai Keuangan.

Block Type ✕

 **Contact tags**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Add or remove tags (key-value pairs) on the contact. [Learn more](#)

Select tag action

Tag ▼

i A contact can have up to 6 user defined tags. Both key and value of a tag must only contain Unicode letters, digits, white space and any of: `_.!:=+@-`

Enter tag key-value pairs to be applied on the contact

Enter tag key ✕


Department

Set manually

Enter tag value

Finance

Set dynamically

[Add another tag](#) 

Anda juga dapat mengonfigurasi blok untuk menghapus tag kontak, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Add or remove tags (key-value pairs) on the contact. [Learn more](#)

Select tag action
Untag

i A contact can have up to 6 user defined tags. Both key and value of a tag must only contain Unicode letters, digits, white space and any of: `._:/=+@-`

Enter tag keys to be removed from the contact

Department ✕

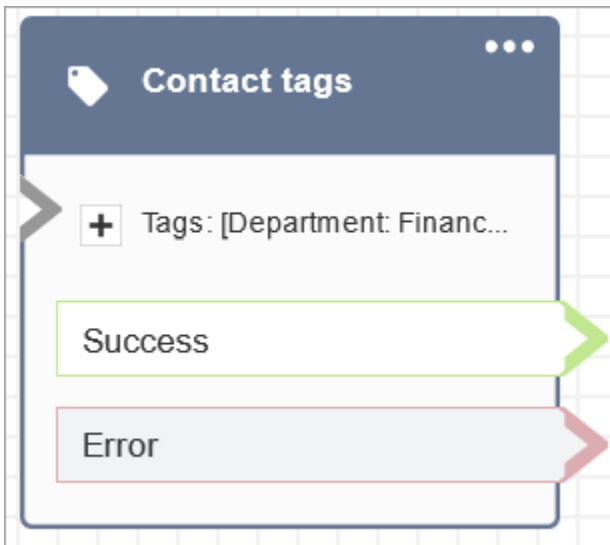
[Add another tag key](#)

Kiat konfigurasi

- Untuk informasi selengkapnya tentang cara Amazon Connect memproses tag yang ditentukan pengguna, lihat. [Hal-hal yang perlu diketahui tentang tag yang ditentukan pengguna](#)

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan.



Blok aliran: Buat asosiasi kontak persisten

Deskripsi

- Mengaktifkan pengalaman obrolan persisten pada obrolan saat ini.
- Ini memungkinkan Anda untuk memilih mode rehidrasi yang diperlukan. Untuk informasi selengkapnya tentang rehidrasi obrolan, lihat [Aktifkan obrolan persisten](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Tidak - Cabang kesalahan
Obrolan	Ya
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Jenis aliran


Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Alur penahanan pelanggan
- Aliran bisikan pelanggan
- Aliran bisikan keluar
- Agen menahan aliran
- Aliran bisikan agen
- Transfer ke aliran agen
- Transfer ke aliran antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti blok Buat asosiasi kontak persisten.

Block Type ✕

 **Create persistent contact association**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Specify an attribute to create a persistent contact association, enabling conversations to continue from where they left off

The source contact Id specified below is a past contact Id from which a conversation will be "rehydrated", enabling transcripts from past chat sessions to be shown to the participants in their current chat session. [Learn more](#)

Select rehydration type

Entire Past Session

From Segment

Use attribute

Namespace ▼

Note: The error branch will be taken for non-chat contacts and for chat contacts that cannot be restored.

Kiat konfigurasi

- Untuk mengaktifkan obrolan persisten, Anda dapat menambahkan blok Buat asosiasi kontak persisten ke alur Anda, atau berikan sebelumnya `contactId` dalam `SourceContactId` parameter [StartChatContactAPI](#), tetapi tidak keduanya. Anda dapat mengaktifkan persistensi dari obrolan baru hanya sekali. `SourceContactID`

Kami menyarankan Anda mengaktifkan obrolan persisten dengan menggunakan blok Buat asosiasi kontak persisten saat menggunakan fitur berikut:

- [Widget obrolan Amazon Connect](#)

- [Pesan Apple untuk Bisnis](#)
- Anda dapat mengonfigurasi obrolan persisten untuk menghidrasi ulang seluruh percakapan obrolan sebelumnya atau rehidrasi dari segmen tertentu dari percakapan obrolan sebelumnya. Untuk informasi tentang jenis rehidrasi, lihat [Aktifkan obrolan persisten](#).

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan.



Blok aliran: Buat tugas

Deskripsi

- Membuat tugas baru secara manual atau dengan memanfaatkan [template tugas](#).
- Menetapkan atribut tugas.
- Memulai alur untuk segera memulai tugas atau menjadwalkannya untuk tanggal dan waktu yang akan datang.

Untuk informasi selengkapnya tentang Amazon Connect Tasks, lihat [Konsep: Tugas di Amazon Connect](#) dan [Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas](#).

Note

Jika instans Amazon Connect Anda dibuat pada atau sebelum Oktober 2018, kontak dialihkan ke cabang kesalahan. Agar kontak diarahkan ke jalur keberhasilan, buat kebijakan IAM dengan izin berikut dan lampirkan ke peran layanan Amazon Connect. Anda dapat menemukan peran layanan Amazon Connect di halaman Ringkasan akun untuk instans Amazon Connect.

```
{
  "Effect": "Allow",
  "Action": "connect:StartTaskContact",
  "Resource": "*"
}
```

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

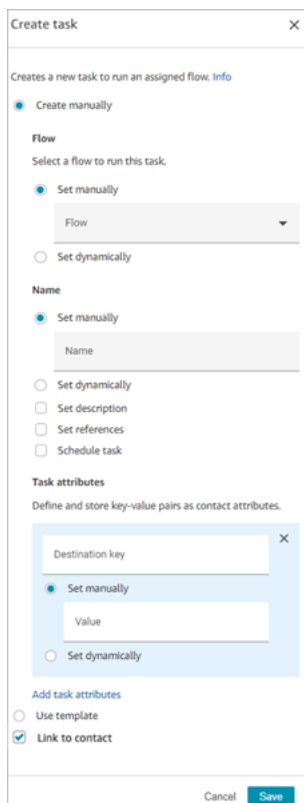
- Semua aliran

Properti

Saat Anda mengonfigurasi blok Buat tugas, Anda memilih Buat secara manual atau Gunakan templat. Pilihan Anda menentukan bidang mana yang harus Anda selesaikan di halaman Properties lainnya. Berikut ini adalah informasi lebih lanjut tentang dua opsi ini.

Opsi 1: Buat secara manual

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti saat Buat secara manual dipilih. Semua pengaturan pada halaman dapat ditentukan secara manual atau dinamis.



Jika Anda memilih Gunakan template di bagian bawah halaman, seluruh halaman beralih ke opsi itu. Jika perlu, Anda dapat beralih kembali ke Buat secara manual dan lanjutkan dengan pengaturan manual Anda.

Opsi 2: Gunakan template

Setelah Anda [membuat template](#), itu tersedia bagi Anda untuk menentukannya di Buat blok tugas.

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti saat Gunakan template dipilih. Dalam contoh ini, nama template adalah Test Template. Perhatikan bahwa Template Uji tidak menyertakan aliran.

- Jika template yang dipilih tidak menyertakan alur, Anda harus menentukan alur yang Anda inginkan untuk menjalankan tugas.
- Anda tidak dapat menimpa pengaturan bidang apa pun pada halaman yang diisi oleh templat.

Kiat konfigurasi

- Cabang blok tugas Buat berdasarkan apakah tugas berhasil dibuat:
 - Sukses jika tugas dibuat. Ini merespons dengan ID kontak dari tugas yang baru dibuat.
 - Kesalahan jika tugas tidak dibuat.
- Mereferensikan ID kontak tugas: Tugas yang baru dibuat menjalankan alur yang Anda tentukan di bagian Flow blok, atau menjalankan alur yang dikonfigurasi oleh templat tugas yang Anda pilih. Anda dapat mereferensikan ID kontak dari tugas yang baru dibuat di blok berikutnya.

Misalnya, Anda mungkin ingin mereferensikan ID kontak tugas di blok prompt Play. Anda dapat menentukan ID kontak tugas secara dinamis dengan menggunakan atribut berikut:

- Namespace: Sistem
- Nilai: ID Kontak Tugas

- Menjadwalkan tugas: Saat Anda Mengatur tanggal dan waktu menggunakan atribut: Nilai untuk bidang tanggal harus dalam stempel waktu Unix (Epoch seconds). Karena itu, kemungkinan besar Anda akan memilih atribut yang ditentukan Pengguna untuk Namespace.

Misalnya, alur Anda mungkin memiliki blok Atribut kontak Set yang menetapkan atribut yang ditentukan pengguna dengan kunci bernama. `scheduledTaskTime` Kemudian, di blok Create task, Anda akan memilih User-defined, dan kuncinya adalah. `scheduledTaskTime`

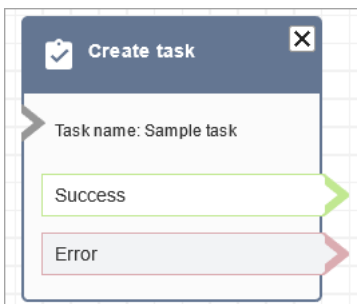
Untuk melanjutkan dengan contoh ini, nilai dalam `scheduledTaskTime` harus ditentukan stempel waktu Unix. Misalnya, 1679609303 adalah stempel waktu Unix yang sesuai dengan Kamis, 23 Maret 2023 10:08:23 UTC.

Ketika tanggal dan waktu telah berlalu, kontak selalu diarahkan ke cabang Kesalahan. Untuk menghindari cabang Error, pastikan untuk menjaga detik Epoch diperbarui ke tanggal dan waktu yang valid di masa mendatang.

- Gunakan opsi Tautan ke kontak untuk secara otomatis menautkan tugas ke kontak.
- Pastikan untuk memeriksa [kuota layanan](#) untuk tugas dan pembatasan API, dan permintaan meningkat, jika diperlukan. Kuota berlaku ketika blok ini membuat tugas.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)

Blok aliran: Profil pelanggan

Deskripsi

- Memungkinkan Anda untuk mengambil, membuat, dan memperbarui profil pelanggan.
 - Anda dapat mengonfigurasi blok untuk mengambil profil menggunakan hingga lima pengenalan pencarian pilihan Anda.
- Memungkinkan Anda untuk mengambil objek Profil Pelanggan dan atribut yang dihitung.
 - Anda dapat mengonfigurasi blok untuk mengambil objek menggunakan pengenalan pencarian pilihan Anda.
 - Anda harus memberikan ID profil di blok ini. Anda dapat memberikan ProfileID secara manual, atau menggunakan ProfileID yang disimpan di namespace Pelanggan setelah Anda menemukan profil menggunakan tindakan Dapatkan profil.
- Memungkinkan Anda untuk mengaitkan kontak, seperti suara, obrolan, dan tugas, ke profil pelanggan yang ada.
- Ketika data profil pelanggan diambil, bidang Response disimpan dalam [atribut kontak untuk pelanggan tersebut](#), memungkinkan Anda untuk menggunakannya di blok berikutnya.
- Anda juga dapat mereferensikan bidang Response dengan menggunakan JsonPath berikut: `$.Customer`. Misalnya, `$.Customer.City` dan `$.Customer.Asset.Status`
- Contoh berikut menunjukkan bagaimana Anda dapat menggunakan blok ini:
 - Gunakan [Mainkan prompt](#) blok setelah mengambil profil untuk memberikan pengalaman panggilan atau obrolan yang dipersonalisasi dengan mereferensikan bidang profil yang didukung.
 - Gunakan [Periksa atribut kontak](#) blok setelah mengambil data profil untuk merutekan kontak bersyarat pada nilai.
 - Lihat [Cara mempertahankan bidang di seluruh aliran](#) untuk detail selengkapnya.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua jenis aliran

Kiat konfigurasi

- Sebelum menggunakan blok ini, pastikan Profil Pelanggan diaktifkan untuk instans Amazon Connect Anda. Untuk petunjuk, lihat [Gunakan Profil Pelanggan](#).
- Kontak dialihkan ke cabang Error dalam situasi berikut:
 - Profil Pelanggan tidak diaktifkan untuk instans Amazon Connect Anda.
 - Nilai data permintaan tidak valid. Nilai permintaan tidak boleh lebih dari 255 karakter.
 - Permintaan API Profil Pelanggan telah dibatasi.
 - Profil Pelanggan mengalami masalah ketersediaan.
- Ukuran total [atribut kontak Profil Pelanggan](#) dibatasi hingga 14.000 karakter (56 atribut dengan asumsi ukuran maksimal 255 masing-masing) untuk seluruh aliran. Ini mencakup semua nilai yang dipertahankan sebagai bidang Respons di blok Profil Pelanggan selama alur.

Properti

Jenis properti berikut tersedia di blok aliran Profil Pelanggan:

- [Dapatkan Profil](#)
- [Buat Profil](#)
- [Perbarui Profil](#)
- [Dapatkan Objek Profil](#)

- [Dapatkan Atribut yang Dihitung](#)
- [Hubungkan Kontak ke Profil](#)

Properti: Dapatkan profil

Saat mengonfigurasi properti ke Dapatkan profil, pertimbangkan hal berikut:

- Anda harus memberikan setidaknya satu pengenalan pencarian, hingga total lima.
- Jika beberapa pengidentifikasi pencarian disediakan, Anda harus menyediakan satu operator logis, baik AND atau OR. Operator logis akan diterapkan di semua pengidentifikasi pencarian seperti salah satu ekspresi yang ditunjukkan di bawah ini
 - yaitu (a DAN b DAN c)
 - yaitu (x ATAU y ATAU z)
- Tentukan atribut untuk bertahan di blok berikutnya, simpan di atribut kontak di bawah bidang Response.
- Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut
 - Sukses: satu profil ditemukan. Bidang respons disimpan ke atribut kontak
 - Kesalahan: Terjadi kesalahan saat mencoba menemukan profil. Ini mungkin karena kesalahan sistem atau bagaimana Dapatkan profil dikonfigurasi.
 - Beberapa Ditemukan: banyak profil ditemukan.
 - Tidak Ada Ditemukan: tidak ada profil yang ditemukan.

Gambar berikut menunjukkan contoh halaman Properti Profil Pelanggan yang dikonfigurasi untuk tindakan Dapatkan profil.





Blok yang ditampilkan dikonfigurasi untuk mencari profil yang cocok dengan nomor Telepon pemanggil atau berbagi nomor Akun yang sama yang disimpan dalam atribut yang ditentukan pengguna bernama "Akun." Ketika satu profil berada, kolom Response - AccountNumber,, FirstName, LastNamePhoneNumber, dan Attributes. LoyaltyPoints- disimpan dalam atribut kontak untuk pelanggan tertentu.

Select an action

Action
Get profile

Search Identifiers

Use search identifiers to find a profile.

- **Phone = \$.CustomerEndpoint.Address**  
- OR
- **Account = \$.Attributes.Account**  

[+ Add another search identifier](#)



Select logical operator



Search identifier
OR


Response fields


Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
AccountNumber , FirstName , LastName ,
PhoneNumber , Custom attribute

AccountNumber  FirstName 

LastName  PhoneNumber 

Custom attribute 

Key
LoyaltyPoints 

[Add another custom response field](#)

Cancel **Save**

Properti: Buat profil

Saat mengonfigurasi properti untuk Buat profil, pertimbangkan hal berikut:

- Tentukan atribut yang ingin Anda isi selama pembuatan profil di bidang Permintaan
- Tentukan atribut untuk bertahan di blok berikutnya, simpan di atribut kontak di bawah bidang Response.

Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:

- Sukses: Profil berhasil dibuat, dan bidang Respons disimpan dalam atribut kontak.
- Kesalahan: Terjadi kesalahan selama proses pembuatan profil, mungkin karena kesalahan sistem atau kesalahan konfigurasi tindakan Buat profil.

Blok yang ditampilkan di bawah ini dikonfigurasi untuk membuat profil dengan PhoneNumber dan atribut khusus bernama "Bahasa". Setelah pembuatan profil, bidang respons Attributes.Language disimpan dalam atribut kontak, membuatnya tersedia untuk digunakan di blok berikutnya.

Select an action

Action
Create profile

Request fields

Request fields
Phone number

Phone number

Use custom attributes

Custom attributes

- Language = \$.Attributes.Language

+ Add another custom attribute

Request field values

Phone number

Set manually

Set dynamically

Namespace
System

Key
Customer number

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
Custom attribute

Custom attribute

Key
Language

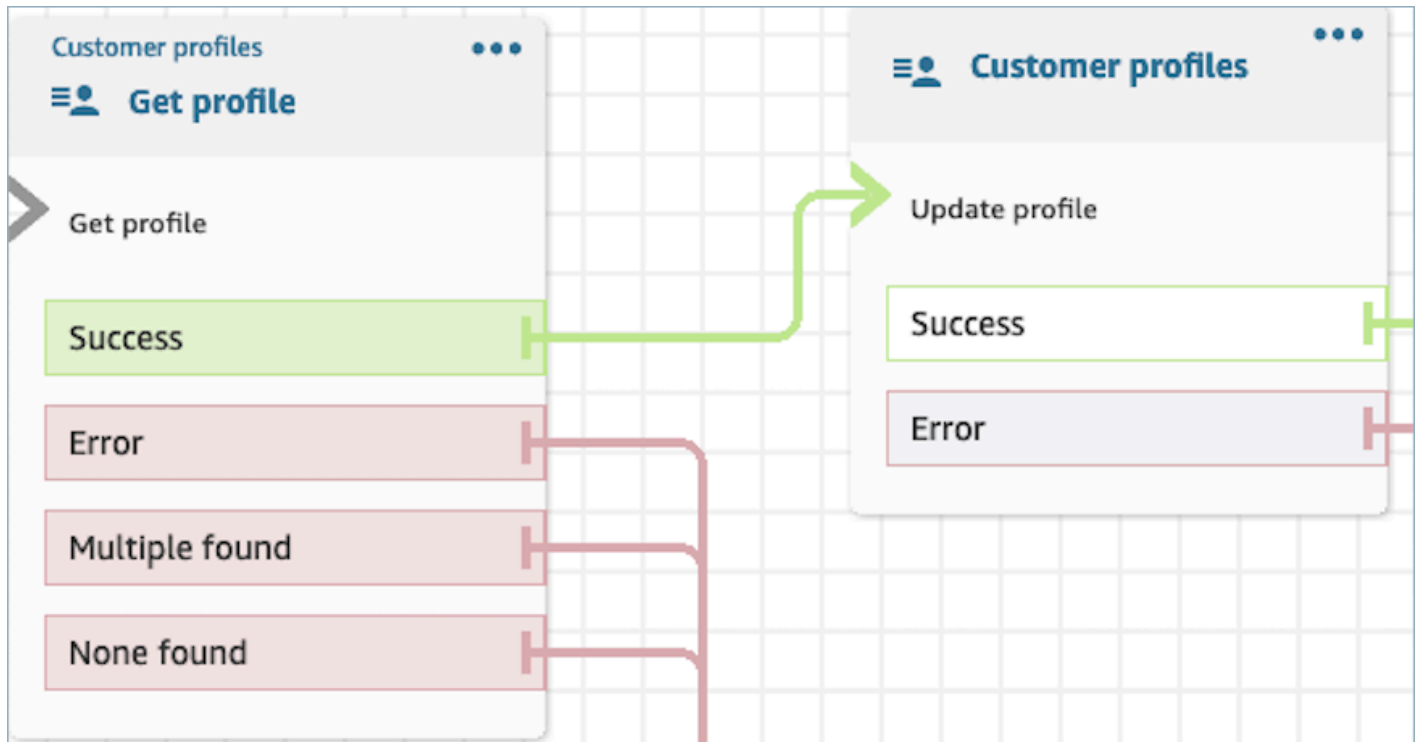
Add another custom response field

Cancel Save

Properti: Perbarui profil

Saat mengonfigurasi properti untuk Memperbarui profil, pertimbangkan hal berikut:

- Sebelum menggunakan blok profil Perbarui, gunakan blok Dapatkan profil, seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut. Gunakan blok Dapatkan profil untuk menemukan profil spesifik yang ingin Anda perbarui.



- Berikan atribut dan nilai yang ingin Anda perbarui profil dengan bidang Permintaan dan nilai bidang Permintaan.
- Tentukan atribut untuk bertahan di blok berikutnya, simpan di atribut kontak di bawah bidang Response.

Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:

- Sukses: Profil telah berhasil diperbarui, dan bidang Respons disimpan dalam atribut kontak.
- Kesalahan: Terjadi kesalahan selama upaya memperbarui profil. Ini bisa diakibatkan oleh kesalahan sistem atau kesalahan konfigurasi tindakan Perbarui profil.

Blok yang ditampilkan di bawah ini dikonfigurasi untuk memperbarui Profil dengan MailingAddress1 dengan input pengguna sebagai nilai. Saat profil diperbarui, bidang respons MailingAddress1 disimpan dalam atribut kontak, membuatnya tersedia untuk digunakan di blok berikutnya.

Select an action

Action
Update profile ▼

Request fields

Request fields
Mailing address 1 ✕ ▼

Mailing address 1 ✕

Use custom attributes

Request field values

Mailing address 1 ✕

Set manually

Set dynamically

Namespace
User defined ▼

Key
address

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
MailingAddress1 ✕ ▼

MailingAddress1 ✕

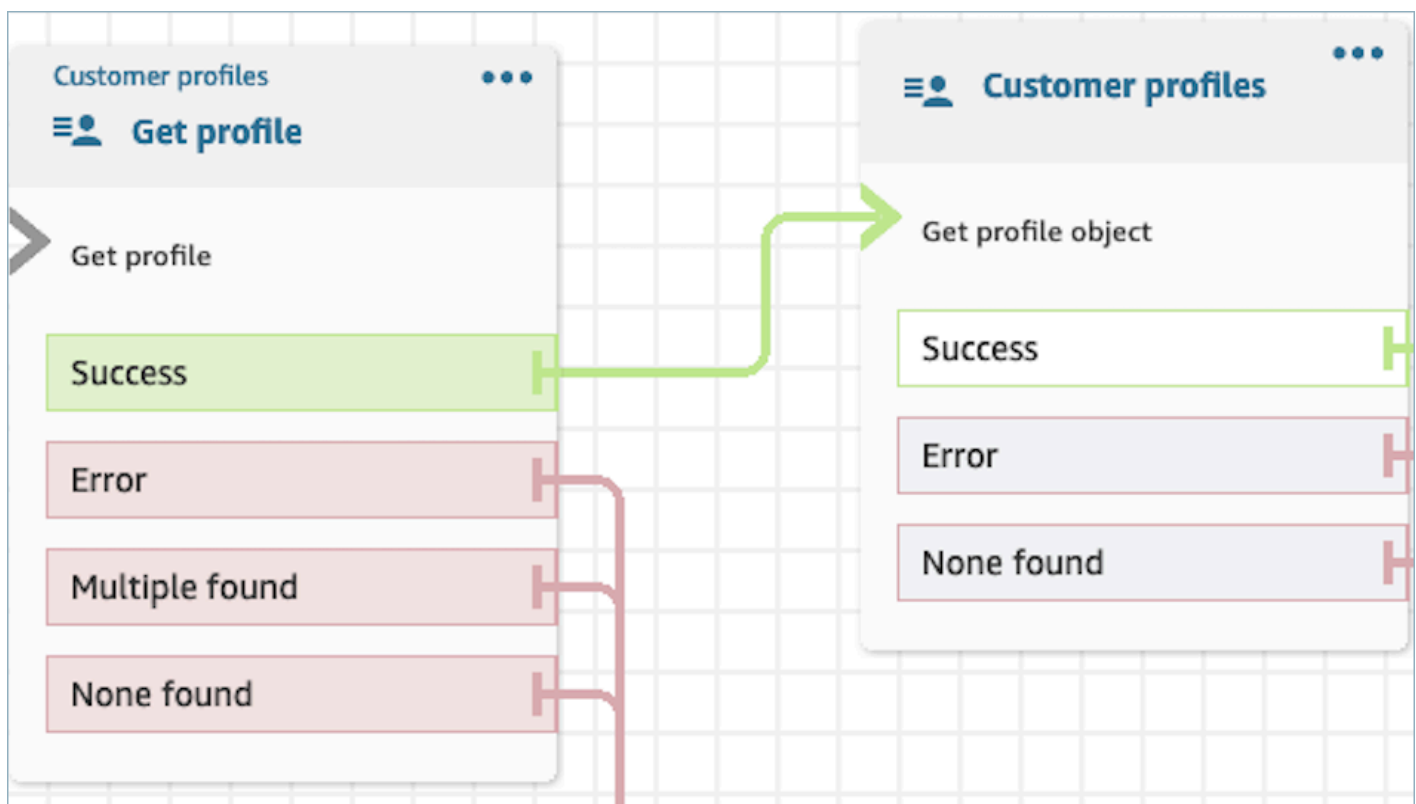
Cancel

Save

Properti: Dapatkan objek profil

Saat mengonfigurasi properti untuk mendapatkan objek profil, pertimbangkan hal berikut:

- **ID Profil Wajib:** ID Profil diperlukan agar blok ini berfungsi. Tindakan objek Get profile mengambil objek yang terkait dengan ProfileId yang disediakan. Pastikan Anda memberikan ProfileId dengan menggunakan blok Get profile sebelumnya, seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut. Gunakan blok Dapatkan profil untuk menentukan profil tertentu sebelum bergerak maju untuk mengambil objek profil di blok berikutnya.
- Anda memiliki opsi untuk memasukkan ID Profil secara manual atau menggunakan nilai yang telah ditentukan sebelumnya yang disimpan dalam atribut yang telah ditentukan sebelumnya atau pengguna.



- Anda harus menunjukkan jenis objek dari mana Anda ingin mengambil informasi.
- Anda harus memilih salah satu opsi berikut untuk pengambilan objek:
 - Gunakan objek profil terbaru: Opsi ini secara konsisten mengambil objek terbaru.
 - Gunakan pengenalan pencarian: Opsi ini melibatkan pencarian dan pengambilan objek menggunakan pengenalan pencarian yang disediakan.
- Tentukan atribut untuk bertahan di blok berikutnya, simpan di atribut kontak di bawah bidang Response.

Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:

- Sukses: Objek profil berhasil ditemukan, dan bidang Respons disimpan dalam atribut kontak.
- Kesalahan: Terjadi kesalahan selama upaya untuk mengambil objek profil. Ini mungkin karena kesalahan sistem atau kesalahan konfigurasi tindakan Dapatkan Profil.
- Tidak Ada Ditemukan: tidak ada objek yang ditemukan.

Blok yang ditampilkan di bawah ini dikonfigurasi untuk mengambil objek profil bertipe "Aset" yang terkait dengan yang ProfileId disimpan di bawah namespace "Pelanggan". Dalam skenario khusus ini, bloknya akan mencari Aset menggunakan ID Aset. Setelah Aset ditemukan, Asset.Price dan Asset.PurchaseDate disimpan dalam atribut kontak, membuatnya tersedia untuk blok berikutnya.

ACTION
Get profile object

Profile ID

Set manually

Set dynamically

Namespace
Customer

Key
Profile ID

Object type

Set manually

Object type
Asset

Set dynamically

Get profile object

Use latest profile object

Use search identifier

Search identifier

Set manually

Search identifier
Asset ID

Set dynamically

Identifier value

Set manually

Set dynamically

Namespace
User defined

Key
ID

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
Price , PurchaseDate

Cancel Save

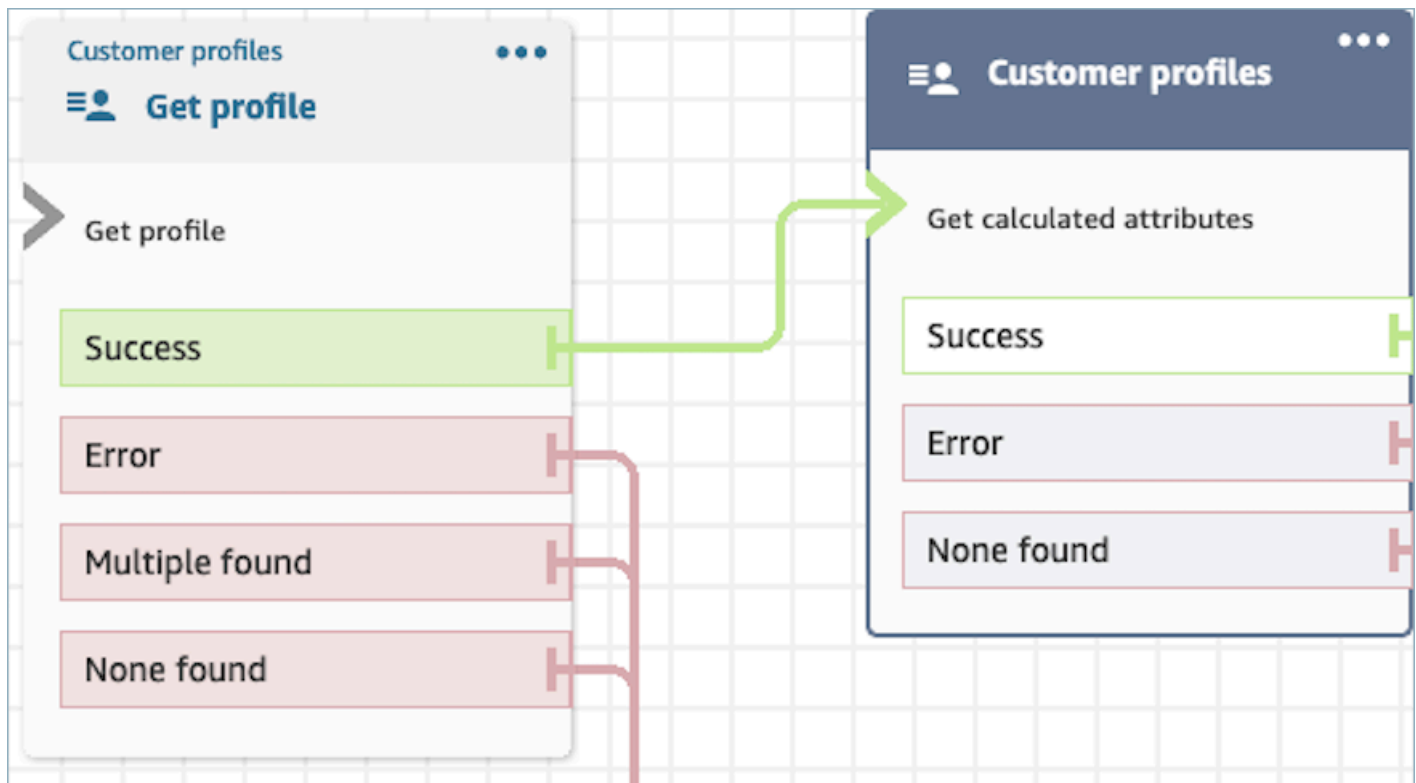
Properti: Dapatkan atribut yang dihitung

Important

Untuk menggunakan tindakan ini, instans Amazon Connect Anda harus memiliki izin untuk API berikut: `ListCalculatedAttributeDefinitions` dan `GetCalculatedAttributeForProfile` dalam salah satu Kebijakan berikut: `AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy` atau `AmazonConnectServiceCustomerProfileAccess`.

Saat mengonfigurasi properti ke Dapatkan atribut terhitung, pertimbangkan hal berikut:

- **ID Profil Wajib:** ID Profil diperlukan agar blok ini berfungsi. Tindakan `Get calculated attributes` mengambil objek yang terkait dengan `ProfileId` yang disediakan. Pastikan Anda memberikan `ProfileId` dengan menggunakan blok `Get profile` sebelumnya, seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut. Gunakan blok `Dapatkan profil` untuk menentukan profil tertentu sebelum melanjutkan untuk mengambil atribut terhitung profil di blok berikutnya.
- Anda memiliki opsi untuk memasukkan ID Profil secara manual atau menggunakan nilai yang telah ditentukan sebelumnya yang disimpan dalam atribut yang telah ditentukan sebelumnya atau pengguna.



- Tentukan atribut untuk bertahan di blok berikutnya, simpan di atribut kontak di bawah bidang Response.
- Opsi di bawah bidang Respons adalah definisi Atribut Terhitung yang ditentukan untuk domain Profil Pelanggan Anda
- Jika definisi atribut dihitung menggunakan ambang batas, nilai atribut yang dihitung dengan Boolean dan mengembalikan True/False. Jika tidak, mereka akan mengembalikan nilai numerik atau string. Nilai kembali dari atribut yang dihitung dapat digunakan untuk tujuan percabangan di blok Periksa Atribut Kontak menggunakan kondisi seperti Sama, Lebih besar dari, Lebih kecil dari, dan Berisi.

Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:

- Sukses: Atribut terhitung ditemukan, dan bidang Respons disimpan dalam atribut kontak.
- Kesalahan: Terjadi kesalahan saat mencoba mengambil atribut yang dihitung. Ini mungkin disebabkan oleh kesalahan sistem atau kesalahan konfigurasi tindakan atribut Get calculated.
- Tidak Ada Ditemukan: tidak ada atribut terhitung yang ditemukan.

Blok yang ditampilkan di bawah ini dikonfigurasi untuk mendapatkan atribut terhitung milik atribut kontak yang disediakan ProfileId. Bidang Respons berikut akan diambil dan disimpan dalam atribut kontak: Durasi Panggilan Rata-rata, dan Penelepon yang Sering.

Select an action

Action

Get calculated attributes

Profile ID

Set manually

Set dynamically

Namespace

Customer

Key

Profile ID

Calculated attributes

Calculated attributes

Average Call Duration , Frequent Caller

Average Call Duration

Frequent Caller

Properti: Hubungkan kontak ke profil

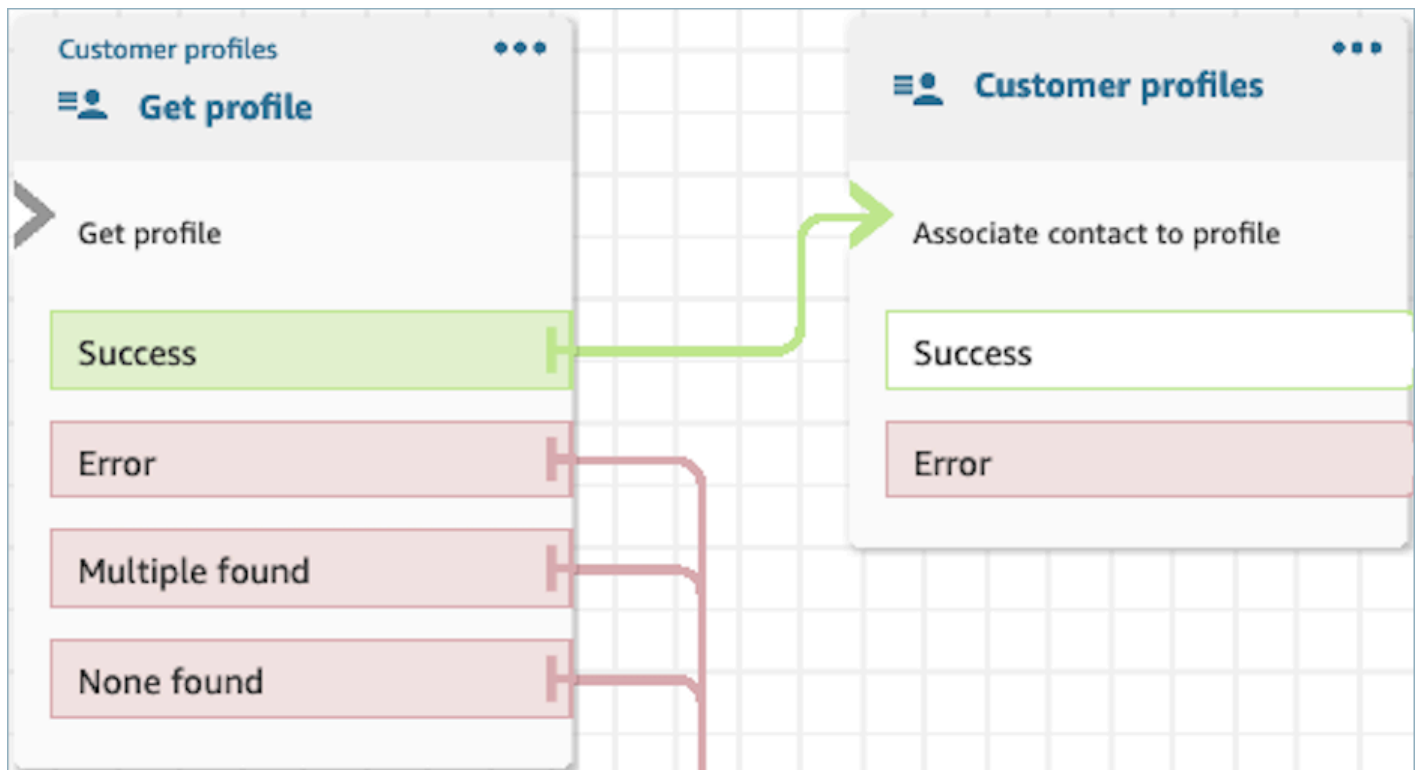
Important

Untuk menggunakan tindakan ini, instans Amazon Connect Anda harus memiliki izin untuk API berikut: `ListCalculatedAttributeDefinitions` dan `GetCalculatedAttributeForProfile` dalam salah satu Kebijakan berikut: `AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy` atau `AmazonConnectServiceCustomerProfileAccess`.

Untuk menggunakan tindakan ini, Anda juga harus mengaktifkan izin Lihat Profil Pelanggan di profil keamanan Anda.

Saat mengonfigurasi properti untuk Mengaitkan kontak ke profil, pertimbangkan hal berikut:

- Tambahkan blok Dapatkan profil sebelum kontak Associate ke profil, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Gunakan blok Dapatkan profil untuk menemukan profil terlebih dahulu, lalu kaitkan kontak dan profil di blok berikutnya.
- ID Profil Wajib: ID Profil diperlukan agar blok ini berfungsi. Pastikan Anda memberikan ProfileId dengan menggunakan blok Get profile sebelumnya, seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut. Gunakan blok Dapatkan profil untuk menentukan profil tertentu yang ingin Anda kaitkan kontak di blok berikutnya.
- Anda memiliki opsi untuk memasukkan ID Profil secara manual atau menggunakan nilai yang telah ditentukan sebelumnya yang disimpan dalam atribut yang telah ditentukan sebelumnya atau pengguna.



- Anda harus memberikan nilai untuk Contact ID.

Kontak dapat dialihkan ke cabang-cabang berikut:

- Sukses: Mengaitkan kontak ke profil.
- Kesalahan: Terjadi kesalahan saat mencoba mengaitkan kontak ke profil. Ini mungkin disebabkan oleh kesalahan sistem atau kesalahan konfigurasi tindakan kontak ke profil Rekanan.

Blok yang ditampilkan di bawah ini dikonfigurasi untuk mengaitkan profil dengan ID Profil yang disimpan dalam atribut kontak ke ID Kontak saat ini yang disimpan dalam atribut kontak.

Select an action

Action

Associate contact to profile

To associate contact information with this profile, make sure you're using the ID you set previously through a Get profile action or a Lambda function.

Profile ID

- Set manually
- Set dynamically

Namespace

Customer

Key

Profile ID

Contact ID

- Set manually
- Set dynamically

Namespace

System

Key

Contact id


Cara mempertahankan bidang di seluruh aliran

Katakanlah Anda ingin pelanggan berinteraksi dengan pusat kontak Anda dan mempelajari status pesanan pengiriman mereka tanpa berkomunikasi langsung dengan agen. Selain itu, katakanlah Anda ingin memprioritaskan panggilan masuk dari pelanggan yang telah mengalami penundaan lebih dari 10 menit di masa lalu.

Dalam skenario ini, IVR perlu mengambil informasi yang relevan tentang pelanggan. Ini dicapai melalui blok Profil Pelanggan. Kedua, IVR perlu memanfaatkan data pelanggan ini di blok Flow lainnya untuk mempersonalisasi pengalaman dan secara proaktif melayani pelanggan.

1. Gunakan Play Prompt untuk mempersonalisasi pengalaman dengan menyapa pelanggan dengan nama dan memberi tahu mereka tentang status mereka.

Block Type ✕

 **Play prompt**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Delivers an audio or chat message. [Learn more](#)

- Select from the prompt library (audio)
- Specify an audio file from an S3 bucket
- Text-to-speech or chat text
 - Set manually
- Set dynamically

Enter text to be spoken

Hi, \$.Customer.FirstName, I see your most recent Order of \$.Customer.Order.Name has delivery status \$.Customer.Order.Status.

- Set dynamically

Interpret as

Text ▼

2. Gunakan atribut Periksa kontak untuk merutekan pelanggan secara kondisional berdasarkan Waktu Tahan Rata-Rata mereka dari interaksi sebelumnya

Block Type ✕

Check contact attributes

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Branches based on a comparison to the value of a contact attribute. [Learn more](#)

Attribute to check

Namespace	▼
Customer	
Key	▼
Calculated Attributes	
Key	▼
Average Hold Time	

Conditions to check

condition

Is greater than ▼

value

10

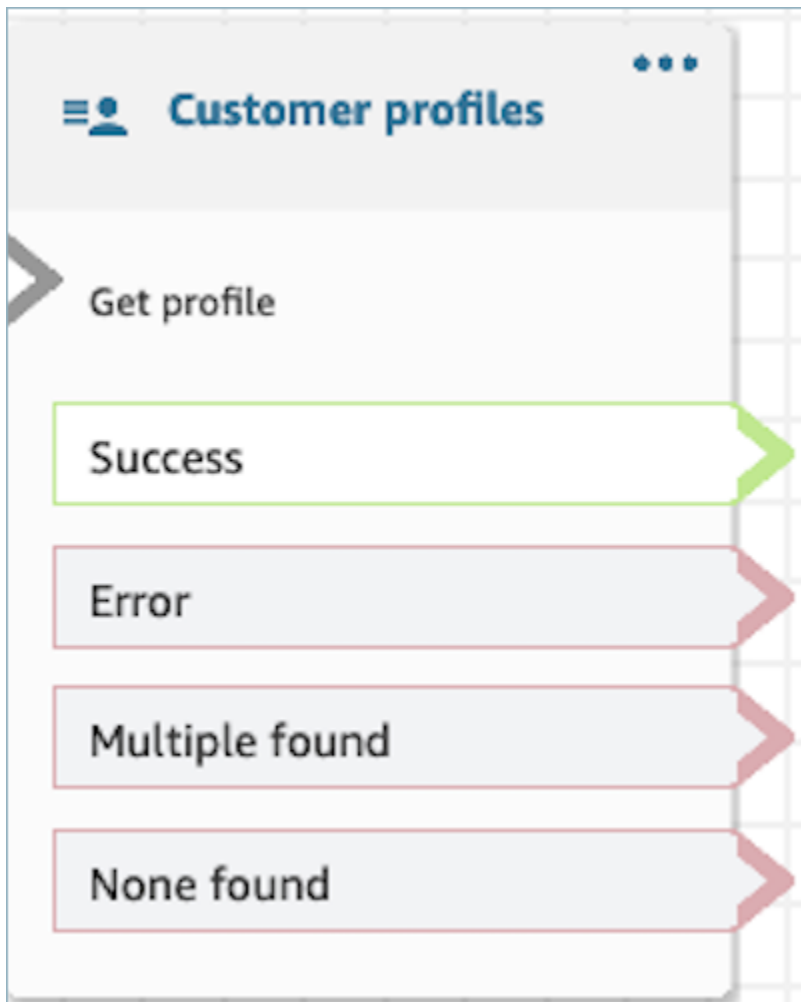
✕

[Add another condition](#)

No Match

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan empat cabang: Success, Error, Multiple found, dan None found.



Blok aliran: Putuskan sambungan/tutup

Deskripsi

- Putus kontak.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Blok aliran: Distribusikan berdasarkan persentase

Deskripsi

- Blok ini berguna untuk melakukan pengujian A/B. Ini merutekan pelanggan secara acak berdasarkan persentase.
- Kontak didistribusikan secara acak, sehingga persentase pemisahan yang tepat mungkin atau mungkin tidak terjadi.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya

Channel	Didukung?
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Aliran Bisikan Keluar
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Distribusikan berdasarkan persentase. Ini dikonfigurasi untuk merutekan 50% kontak ke cabang uji.

Distribute by percentage ×

Routes customers randomly based on specified percentage.
[Info](#)

Percentages to branch

50% remaining (default branch)

Percentage	Name
50%	test

[Add another percentage](#)

Cara kerjanya

Blok ini membuat aturan alokasi statis berdasarkan cara Anda mengonfigurasinya. Logika internal menghasilkan angka acak antara 1-100. Nomor ini mengidentifikasi cabang mana yang akan diambil. Itu tidak menggunakan volume saat ini atau historis sebagai bagian dari logikanya.

Misalnya, katakanlah sebuah blok dikonfigurasi seperti ini:

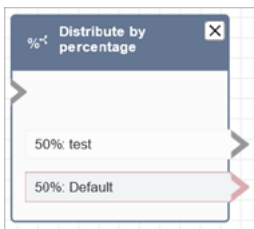
- 20% = A
- 40% = B
- 40% tersisa = Default

Saat kontak A sedang dirutekan melalui aliran, Amazon Connect menghasilkan nomor acak.

- Jika nomor antara 0-20, kontak diarahkan ke cabang A.
- Antara 21-60 itu diarahkan ke cabang B.
- Lebih besar dari 60 itu diarahkan ke cabang Default.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan dua cabang: 50% tes dan 50% default.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel uji AB](#)

Blok aliran: Aliran akhir/Lanjutkan

Deskripsi

Important

Blok End flow/Resume adalah blok aliran terminal. Ini memungkinkan Anda untuk mengakhiri aliran yang dijeda dan mengembalikan kontak tanpa menghentikan keseluruhan interaksi. Namun, jika Anda menempatkan blok End flow/Resume dalam aliran masuk atau aliran putus, itu berfungsi identik dengan blok Putuskan sambungan, dan mengakhiri kontak.

- Mengakhiri aliran arus tanpa memutuskan kontak.
- Blok ini sering digunakan untuk cabang Sukses dari blok Transfer ke antrian. Aliran tidak berakhir sampai panggilan diambil oleh agen.
- Anda juga dapat menggunakan blok ini ketika blok prompt Loop terputus. Anda dapat mengembalikan pelanggan ke blok prompt Loop.
- Anda juga dapat menggunakan blok ini untuk mengakhiri aliran Dijeda dan mengembalikan kontak tanpa menghentikan keseluruhan interaksi. Misalnya, ini berguna dalam alur di mana Anda [menjeda dan melanjutkan tugas](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

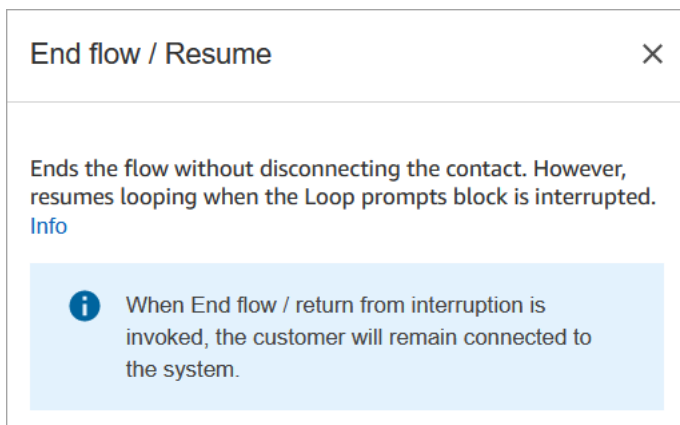
⚠ Important

Jika Anda menempatkan blok End flow/Resume dalam aliran masuk atau aliran putus, itu berfungsi identik dengan blok Putuskan sambungan, dan mengakhiri kontak.

- Semua aliran

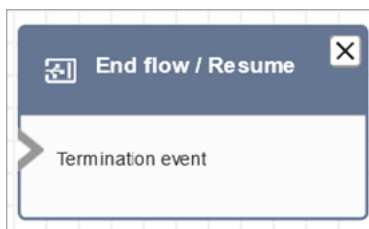
Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok End flow/Resume.



Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Itu tidak memiliki cabang acara The End flow/Resume terminasi.



Blok aliran: Dapatkan masukan pelanggan

Deskripsi

- Ini memainkan prompt untuk mendapatkan respons dari pelanggan. Misalnya, “Untuk Penjualan, tekan satu. Untuk Support, tekan dua.”
- Ketika pelanggan memasukkan input DTMF (keypad touch-tone atau input telepon), prompt dapat diinterupsi.
- Ketika bot Amazon Lex memutar prompt suara, pelanggan dapat memotongnya dengan suara mereka. Untuk mengatur ini, gunakan atribut `barge-in-enabled session`.
- Kemudian cabang berdasarkan masukan pelanggan.
- Blok ini berfungsi untuk obrolan hanya ketika Amazon Lex digunakan. Ini mengumpulkan input pelanggan saja, bukan masukan agen.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya saat Amazon Lex digunakan Jika tidak, cabang No - Error
Tugas	Ya

Jenis aliran

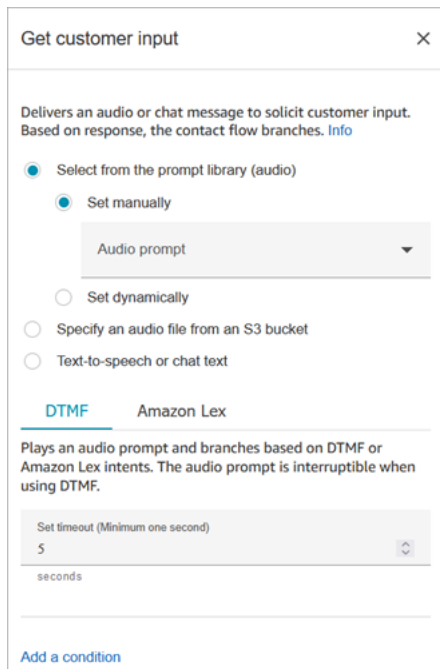
Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Transfer ke aliran Agen

- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok masukan Dapatkan pelanggan. Ini dikonfigurasi untuk memutar prompt audio. Ini bercabang pada input DTMF, dan waktu habis setelah 5 detik jika pelanggan tidak memasukkan apa pun.



Get customer input ×

Delivers an audio or chat message to solicit customer input. Based on response, the contact flow branches. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Set manually

Audio prompt ▼

Set dynamically

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

DTMF Amazon Lex

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Set timeout (Minimum one second)

5 ↕

seconds

[Add a condition](#)

i Note

Blok Dapatkan Input Pelanggan saat ini tidak mendukung penggunaan prompt suara dari bucket S3 dengan Amazon Lex V2.

Untuk informasi tentang memilih prompt dari library Amazon Connect atau bucket S3, lihat [Mainkan prompt](#) bloknnya.

Anda dapat mengonfigurasi blok ini untuk menerima input DTMF atau respons obrolan. Anda juga dapat mengonfigurasinya bekerja dengan Amazon Lex; misalnya, kontak dapat dirutekan berdasarkan ucapannya. Untuk mempelajari cara mengatur bot Lex, lihat [Tutorial 3: Buat meja bantuan TI](#).

Properti tab DTMF

- Prompt audio: Pilih dari daftar permintaan audio default, atau unggah prompt audio Anda sendiri.
- Setel batas waktu: Tentukan berapa lama menunggu sementara pengguna memutuskan bagaimana mereka ingin menanggapi prompt. Batas waktu maksimum yang dapat Anda atur adalah 179 detik.

Properti tab Amazon Lex

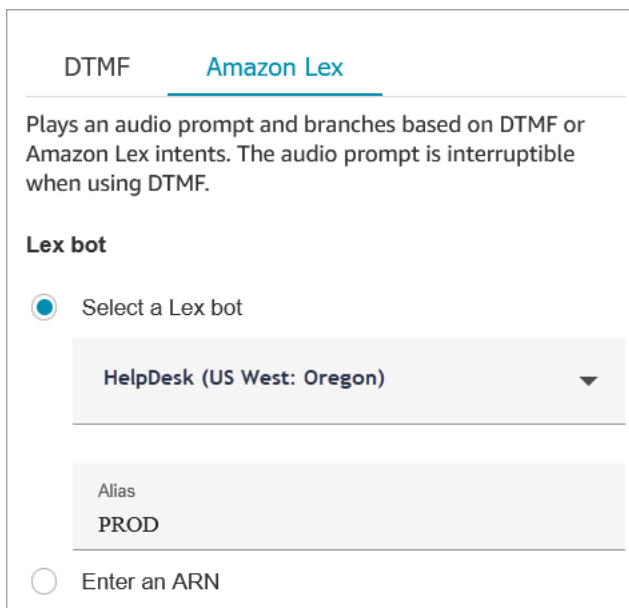
Amazon Lex

Note

Atribut bahasa Anda di Amazon Connect harus sesuai dengan model bahasa yang digunakan untuk membangun bot Amazon Lex V2 Anda. Atur atribut bahasa menggunakan [Atur suara](#) blok atau [Tetapkan atribut kontak](#) blok.

- Properti Lex bot: Setelah Anda membuat bot Lex Anda, masukkan nama dan alias bot di sini. Hanya bot bawaan yang muncul di daftar drop-down.

Gambar berikut menunjukkan tab Amazon Lex yang dikonfigurasi untuk menggunakan bot Lex bernama Help Desk (US West: Oregon).



DTMF Amazon Lex

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Lex bot

Select a Lex bot

HelpDesk (US West: Oregon) ▼

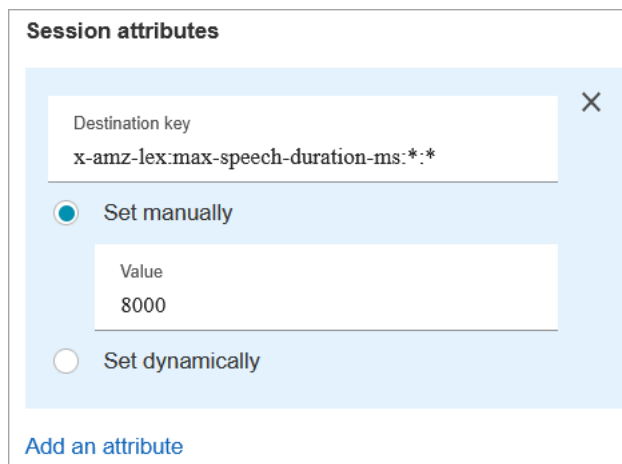
Alias
PROD

Enter an ARN

⚠ Important

Dalam lingkungan produksi, selalu gunakan alias yang berbeda dari TestBotAlias untuk Amazon Lex dan \$LATEST untuk Amazon Lex classic. TestBotAlias dan \$LATEST mendukung sejumlah panggilan bersamaan ke bot Amazon Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kuota runtime atau Service Quotas Runtime \(Amazon Lex Classic\)](#).

- **Atribut sesi:** Tentukan atribut yang berlaku untuk sesi kontak saat ini saja. Gambar berikut menunjukkan atribut sesi yang dikonfigurasi untuk durasi bicara maksimal 8000 milidetik (8 detik).



Session attributes

Destination key
x-amz-lex-max-speech-duration-ms:*.*

Set manually

Value
8000

Set dynamically

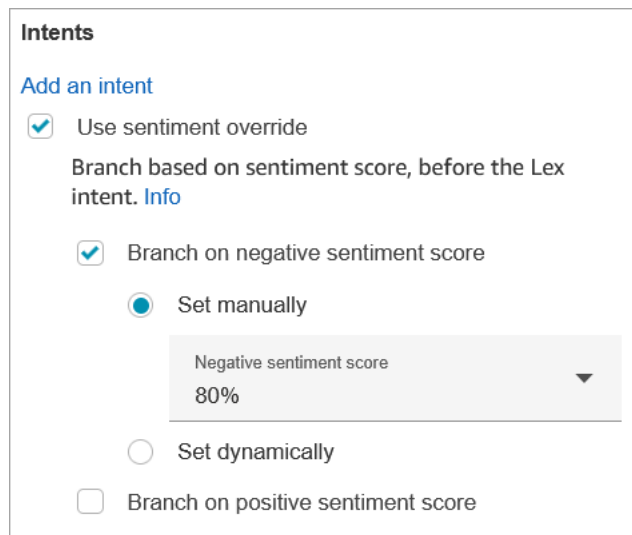
[Add an attribute](#)

- **Gunakan sentiment override:** Cabang berdasarkan skor sentimen, sebelum maksud Amazon Lex.

Skor sentimen didasarkan pada ucapan terakhir pelanggan. Ini tidak didasarkan pada seluruh percakapan.

Misalnya, pelanggan menelepon dan mereka memiliki sentimen negatif karena waktu janji temu pilihan mereka tidak tersedia. Anda dapat memcabang aliran berdasarkan skor sentimen negatifnya, misalnya, jika sentimen negatifnya lebih dari 80%. Atau, pelanggan menelepon dan memiliki sentimen positif lebih dari 80%, Anda dapat bercabang untuk menjualnya pada layanan.

Gambar berikut menunjukkan bagian Maksud dari tab Amazon Lex. Ini dikonfigurasi untuk mengarahkan kontak ketika skor sentimen negatif mereka adalah 80%.



Intents

[Add an intent](#)

Use sentiment override
Branch based on sentiment score, before the Lex intent. [Info](#)

Branch on negative sentiment score

Set manually

Negative sentiment score
80%

Set dynamically

Branch on positive sentiment score

Jika Anda menambahkan skor sentimen negatif dan positif, skor negatif selalu dievaluasi terlebih dahulu.

Untuk informasi tentang cara menggunakan skor sentimen, maksud alternatif, dan label sentimen dengan atribut kontak, lihat. [Periksa atribut kontak](#)

Amazon Lex (Classic)

- Properti Lex bot: Setelah Anda membuat bot Lex Anda, masukkan nama dan alias bot di sini. Hanya bot yang diterbitkan yang muncul di daftar drop-down.

Gambar berikut menunjukkan tab Amazon Lex yang dikonfigurasi untuk menggunakan bot Lex bernama Help Desk (US West: Oregon).

DTMF **Amazon Lex**

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Lex bot

Select a Lex bot

HelpDesk (US West: Oregon) ▼

Alias
PROD

Enter an ARN

⚠ Important

Dalam lingkungan produksi, selalu gunakan alias yang berbeda dari TestBotAlias untuk Amazon Lex dan \$LATEST untuk Amazon Lex classic. TestBotAlias dan \$LATEST mendukung sejumlah panggilan bersamaan ke bot Amazon Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kuota runtime atau Service Quotas Runtime \(Amazon Lex Classic\)](#).

- Atribut sesi: Tentukan atribut yang berlaku untuk sesi kontak saat ini saja.

Gambar berikut menunjukkan atribut sesi yang dikonfigurasi untuk durasi bicara maksimal 8000 milidetik (8 detik).

Session attributes

Destination key
x-amz-lex-max-speech-duration-ms:*.*

Set manually

Value
8000

Set dynamically

[Add an attribute](#)

Batas waktu yang dapat dikonfigurasi untuk input suara

Untuk mengonfigurasi nilai batas waktu untuk kontak suara, gunakan atribut sesi berikut di blok input Dapatkan pelanggan yang memanggil bot Lex Anda. Atribut ini memungkinkan Anda menentukan berapa lama menunggu pelanggan selesai berbicara sebelum Amazon Lex mengumpulkan masukan ucapan dari penelepon, seperti menjawab pertanyaan ya/tidak, atau memberikan tanggal atau nomor kartu kredit.

Amazon Lex

- Durasi Pidato Maks

```
x-amz-lex:audio:max-length-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Berapa lama pelanggan berbicara sebelum input dipotong dan dikembalikan ke Amazon Connect. Anda dapat menambah waktu ketika banyak input diharapkan atau Anda ingin memberi pelanggan lebih banyak waktu untuk memberikan informasi.

Default = 12000 milidetik (12 detik). Nilai maksimum yang diizinkan adalah 15000 milidetik.

Important

Jika Anda menyetel Durasi Ucapan Maks menjadi lebih dari 15000 milidetik, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

- Mulai Ambang Batas Keheningan

```
x-amz-lex:audio:start-timeout-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Berapa lama menunggu sebelum berasumsi bahwa pelanggan tidak akan berbicara. Anda dapat meningkatkan waktu yang ditentukan dalam situasi di mana Anda ingin memberi pelanggan lebih banyak waktu untuk menemukan atau mengingat informasi sebelum berbicara. Misalnya, Anda mungkin ingin memberi pelanggan lebih banyak waktu untuk mengeluarkan kartu kredit mereka sehingga mereka dapat memasukkan nomornya.

Default = 3000 milidetik (3 detik).

- Akhiri Ambang Batas Keheningan

```
x-amz-lex:audio:end-timeout-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Berapa lama menunggu setelah pelanggan berhenti berbicara sebelum mengasumsikan ucapan telah selesai. Anda dapat meningkatkan waktu yang ditentukan dalam situasi di mana periode keheningan diharapkan sambil memberikan masukan.

Default = 600 milidetik (0,6 detik)

Amazon Lex (Classic)

- Durasi Pidato Maks

```
x-amz-lex:max-speech-duration-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Berapa lama pelanggan berbicara sebelum input dipotong dan dikembalikan ke Amazon Connect. Anda dapat menambah waktu ketika banyak input diharapkan atau Anda ingin memberi pelanggan lebih banyak waktu untuk memberikan informasi.

Default = 12000 milidetik (12 detik). Nilai maksimum yang diizinkan adalah 15000 milidetik.

Important

Jika Anda menyetel Durasi Ucapan Maks menjadi lebih dari 15000 milidetik, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

- Mulai Ambang Batas Keheningan

```
x-amz-lex:start-silence-threshold-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Berapa lama menunggu sebelum berasumsi bahwa pelanggan tidak akan berbicara. Anda dapat meningkatkan waktu yang ditentukan dalam situasi di mana Anda ingin memberi pelanggan lebih banyak waktu untuk menemukan atau mengingat informasi sebelum berbicara. Misalnya, Anda mungkin ingin memberi pelanggan lebih banyak waktu untuk mengeluarkan kartu kredit mereka sehingga mereka dapat memasukkan nomornya.

Default = 3000 milidetik (3 detik).

- Akhiri Ambang Batas Keheningan

```
x-amz-lex:end-silence-threshold-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Berapa lama menunggu setelah pelanggan berhenti berbicara sebelum mengasumsikan ucapan telah selesai. Anda dapat meningkatkan waktu yang ditentukan dalam situasi di mana periode keheningan diharapkan sambil memberikan masukan.

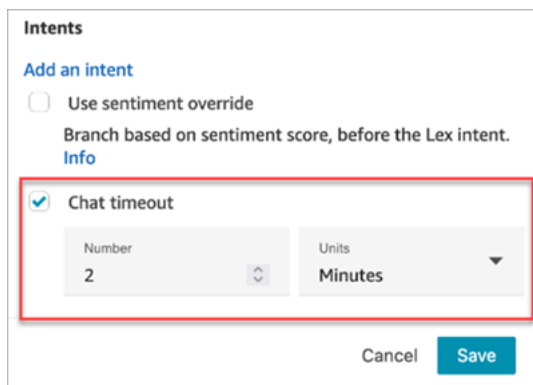
Default = 600 milidetik (0,6 detik)

Time-out yang dapat dikonfigurasi untuk masukan obrolan selama interaksi Lex

Gunakan bidang batas waktu obrolan di bawah Intent untuk mengonfigurasi batas waktu untuk input obrolan. Masukkan berapa lama hingga batas waktu pelanggan yang tidak aktif dalam interaksi Lex.

- Minimal: 1 menit
- Maksimal: 7 hari

Gambar berikut menunjukkan blok masukan Dapatkan pelanggan yang dikonfigurasi ke obrolan batas waktu saat pelanggan tidak aktif selama 2 menit.



The screenshot shows the 'Intents' configuration page in the Amazon Lex console. Under the 'Add an intent' section, the 'Chat timeout' option is checked. The configuration is set to a 'Number' of 2 and 'Units' of 'Minutes'. The 'Number' field is a spinner control, and the 'Units' field is a dropdown menu. Below the configuration, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

Untuk informasi tentang mengatur batas waktu obrolan saat semua peserta adalah manusia, lihat [Mengatur waktu tunggu obrolan untuk peserta obrolan](#).

Konfigurasi dan penggunaan tongkang untuk Amazon Lex

Anda dapat mengizinkan pelanggan untuk mengganggu bot Amazon Lex tengah kalimat menggunakan suara mereka, tanpa menunggu sampai selesai berbicara. Pelanggan yang terbiasa memilih dari menu opsi, misalnya, sekarang dapat melakukannya tanpa harus mendengarkan seluruh prompt.

Amazon Lex

- Tongkang

Barge-in diaktifkan secara global secara default. Anda dapat menonaktifkannya di konsol Amazon Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan bot Anda untuk diinterupsi oleh pengguna Anda](#). Selain itu, Anda dapat memodifikasi perilaku barge-in, dengan menggunakan atribut `allow-interrupt-session`. Misalnya, `x-amz-lex:allow-interrupt:*:*` memungkinkan interupsi untuk semua maksud dan semua slot. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengonfigurasi batas waktu untuk menangkap input pengguna](#) di Panduan Pengembang Amazon Lex V2.

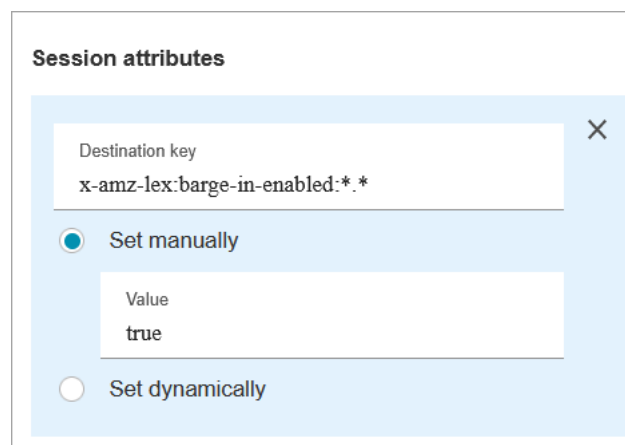
Amazon Lex (Classic)

- Tongkang

```
x-amz-lex:barge-in-enabled:[intentName]:[slotToElicit]
```

Barge-in dinonaktifkan secara global secara default. Anda harus mengatur atribut sesi di blok input Dapatkan pelanggan yang memanggil bot Lex Anda untuk mengaktifkannya di level global, bot, atau slot. Atribut ini hanya mengontrol tongkang Amazon Lex; itu tidak mengontrol tongkang DTMF. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara menggunakan atribut sesi Lex](#).

Gambar berikut menunjukkan bagian atribut Session dengan barge-in diaktifkan.



The screenshot shows a 'Session attributes' dialog box. It contains a 'Destination key' field with the value 'x-amz-lex:barge-in-enabled:*:*'. Below this, there are two radio button options: 'Set manually' (which is selected) and 'Set dynamically'. Under the 'Set manually' option, there is a 'Value' field with the value 'true'.

Bidang yang dapat dikonfigurasi untuk input DTMF

Gunakan atribut sesi berikut untuk menentukan bagaimana bot Lex Anda merespons input DTMF.

- Karakter akhir

```
x-amz-lex:dtmf:end-character:[IntentName]:[SlotName]
```

Karakter akhir DTMF yang mengakhiri ucapan.

Default = #

- Karakter penghapusan

```
x-amz-lex:dtmf:deletion-character:[IntentName]:[SlotName]
```

Karakter DTMF yang menghapus digit DTMF yang terakumulasi dan mengakhiri ucapan.

Default = *

- Batas waktu akhir

```
x-amz-lex:dtmf:end-timeout-ms:[IntentName]:[SlotName]
```

Waktu idle (dalam milidetik) antara digit DTMF untuk mempertimbangkan ucapan sebagai kesimpulan.

Default = 5000 milidetik (5 detik)

- Jumlah maksimum digit DTMF yang diizinkan per ucapan

```
x-amz-lex:dtmf:max-length:[IntentName]:[SlotName]
```

Jumlah maksimum digit DTMF yang diizinkan dalam ucapan tertentu. Ini tidak bisa ditingkatkan.

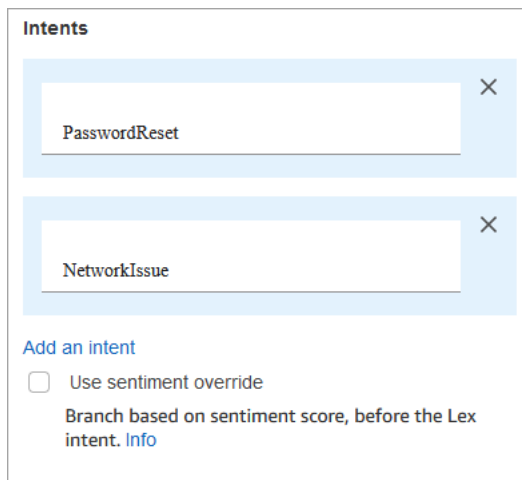
Default = 1024 karakter

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara menggunakan atribut sesi Lex](#).

Maksud

- Masukkan maksud yang Anda buat di Amazon Lex. Mereka peka huruf besar/kecil!

Gambar berikut menunjukkan dua maksud di bagian Intent: PasswordReset dan. NetworkIssue



Kiat konfigurasi

- Topik ini menjelaskan beberapa atribut sesi yang tersedia untuk integrasi dengan Amazon Lex. Untuk daftar semua atribut sesi Amazon Lex yang tersedia, lihat [Mengonfigurasi batas waktu untuk menangkap input pengguna](#).
- Saat Anda menggunakan teks, baik untuk text-to-speech atau mengobrol, Anda dapat menggunakan maksimal 3.000 karakter yang ditagih (total 6.000 karakter).
- Bot Amazon Lex mendukung ucapan yang diucapkan dan input keypad saat digunakan dalam aliran.
- Untuk suara dan DTMF, hanya ada satu set atribut sesi per percakapan. Berikut ini adalah urutan prioritas:
 1. Lambda menyediakan atribut sesi: Mengganti atribut sesi selama pemanggilan Lambda pelanggan.
 2. Atribut sesi yang disediakan konsol Amazon Connect: Didefinisikan di blok masukan Dapatkan pelanggan.
 3. Default layanan: Ini hanya digunakan jika tidak ada atribut yang ditentukan.
- Anda dapat meminta kontak untuk mengakhiri input mereka dengan kunci pound # dan membatalkannya menggunakan tombol bintang*. Ketika Anda menggunakan bot Lex, jika Anda tidak meminta pelanggan untuk mengakhiri masukan mereka dengan #, mereka akan berakhir menunggu lima detik untuk Lex berhenti menunggu penekanan tombol tambahan.
- Untuk mengontrol fungsionalitas waktu habis, Anda dapat menggunakan atribut sesi Lex di blok ini, atau mengaturnya dalam fungsi Lex Lambda Anda. Jika Anda memilih untuk mengatur atribut

dalam fungsi Lex Lambda, nilai default digunakan sampai bot Lex dipanggil. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Fungsi Lambda di Panduan](#) Pengembang Amazon Lex.

- Saat Anda menentukan salah satu atribut sesi yang dijelaskan dalam artikel ini, Anda dapat menggunakan wildcard. Mereka membiarkan Anda mengatur beberapa slot untuk maksud atau bot.

Berikut adalah beberapa contoh bagaimana Anda dapat menggunakan wildcard:

- Untuk mengatur semua slot untuk maksud tertentu, seperti PasswordReset, ke 2000 milidetik:

```
Nama = x-amz-lex:max-speech-duration-ms:PasswordReset:*
```

```
Nilai = 2000
```

- Untuk mengatur semua slot untuk semua bot ke 4000 milidetik:

```
Nama = x-amz-lex:max-speech-duration-ms:*:*
```

```
Nilai = 4000
```

Wildcard berlaku di seluruh bot tetapi tidak melintasi blok dalam aliran.

Misalnya, Anda memiliki bot `Get_Account_Number`. Dalam alur, Anda memiliki dua blok masukan Dapatkan pelanggan. Blok pertama menetapkan atribut sesi dengan wildcard. Yang kedua tidak mengatur atribut. Dalam skenario ini, perubahan perilaku bot hanya berlaku untuk blok input Get customer pertama, di mana atribut session disetel.

- Karena Anda dapat menentukan bahwa atribut sesi diterapkan ke level intent dan slot, Anda dapat menentukan bahwa atribut disetel hanya ketika Anda mengumpulkan jenis input tertentu. Misalnya, Anda dapat menentukan Ambang Batas Keheningan Mulai yang lebih panjang saat mengumpulkan nomor akun daripada saat Anda mengumpulkan tanggal.
- Jika input DTMF diberikan ke bot Lex menggunakan Amazon Connect, masukan pelanggan akan tersedia sebagai atribut permintaan [Lex](#). Nama atribut adalah `x-amz-lex:dtmf-transcript` dan nilainya bisa maksimal 1024 karakter.

Berikut ini adalah skenario masukan DTMF yang berbeda:

Masukan pelanggan	Transkrip DTMF
[BAGIAN]	[BAGIAN]

Masukan pelanggan	Transkrip DTMF
[AKHIR]	[AKHIR]
123 [BAGIAN]	[BAGIAN]
123 [AKHIR]	123

Di mana:

- [DEL] = Karakter penghapusan (Default adalah *)
- [END] = Karakter akhir (Default adalah #)

Masalah dengan input DTMF?

Katakanlah Anda memiliki skenario berikut dengan dua alur kontak, masing-masing menangkap input DTMF dari pelanggan:

1. Satu aliran menggunakan blok input Dapatkan pelanggan untuk meminta input DTMF dari pelanggan.
2. Setelah input DTMF dimasukkan, ia menggunakan blok Transfer to flow untuk memindahkan kontak ke aliran kontak berikutnya.
3. Di alur berikutnya, ada blok input pelanggan Store untuk mendapatkan lebih banyak input DTMF dari pelanggan.

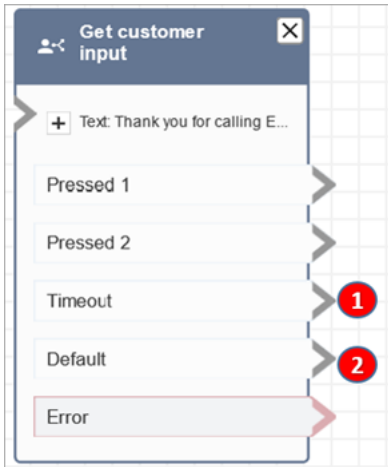
Ada waktu pengaturan antara aliran pertama dan kedua. Ini berarti jika pelanggan memasukkan input DTMF dengan sangat cepat untuk aliran kedua, beberapa digit DTMF mungkin akan dijatuhkan.

Misalnya, pelanggan perlu menekan 5, lalu menunggu prompt dari aliran kedua, lalu ketik 123. Dalam hal ini, 123 ditangkap tanpa masalah. Namun, jika mereka tidak menunggu prompt dan memasukkan 5123 dengan sangat cepat, blok input pelanggan Store hanya dapat menangkap 23 atau 3.

Untuk menjamin blok input pelanggan Store dalam alur kontak kedua menangkap semua digit, pelanggan harus menunggu prompt diputar, dan kemudian memasukkan input DTMF tipe mereka.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan dua cabang untuk input DTMF: Pressed 1 dan Pressed 2. Ini juga menunjukkan cabang untuk Timeout, Default, dan Error.



1. Timeout: Apa yang harus dilakukan ketika waktu di properti Set timeout telah berlalu.
2. Default: Apa yang harus dilakukan jika pelanggan memasukkan nilai selain 1 atau 2.

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)
- [Contoh aliran antrian interruptible dengan callback](#)
- [Konfigurasi antrean sampel](#)
- [Perilaku perekaman sampel](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect](#)
- [Cara menggunakan bot yang sama untuk suara dan obrolan](#)

- [Tambahkan text-to-speech ke prompt](#)

Blok aliran: Dapatkan metrik antrian

Deskripsi

- Mengambil metrik antrian mendekati waktu nyata dengan penundaan 5-10 detik untuk keputusan perutean yang lebih terperinci.
- Anda dapat merutekan kontak berdasarkan antrian atau status agen, seperti jumlah kontak dalam antrian atau agen yang tersedia.
- Metrik antrian digabungkan di semua saluran secara default dan dikembalikan sebagai atribut.
- Antrian saat ini digunakan secara default.
- Untuk metrik berbasis agen (seperti agen online, agen yang tersedia, atau agen yang memiliki staf), jika tidak ada agen, tidak ada metrik yang dikembalikan.
- Berikut ini adalah metrik yang dapat diambil:
 - [Nama antrian](#)
 - Antrian ARN
 - [Kontak dalam antrian](#)
 - [Kontak tertua dalam antrian](#)
 - [Agen online](#)
 - [Agen tersedia](#)
 - [Agen yang dikelola](#)
 - [Agen setelah kontak bekerja](#)
 - [Agen sibuk](#)
 - [Agen tidak terjawab](#) (Agen tidak merespon)
 - [Agen tidak produktif](#)
- Anda dapat memilih untuk mengembalikan metrik berdasarkan saluran, misalnya, suara atau obrolan. Anda juga dapat memfilter berdasarkan antrian atau agen. Opsi ini memungkinkan Anda mengetahui berapa banyak kontak obrolan dan suara dalam antrian dan apakah Anda memiliki agen yang tersedia untuk menangani kontak tersebut.
- Anda dapat merutekan kontak berdasarkan status antrian, seperti jumlah kontak dalam antrian atau agen yang tersedia. Metrik antrian dikumpulkan di semua saluran dan dikembalikan sebagai atribut. Antrian saat ini digunakan secara default.

- Setelah blok metrik antrian Dapatkan, gunakan a [Periksa atribut kontak](#) untuk memeriksa nilai metrik dan menentukan logika perutean berdasarkan mereka, seperti jumlah kontak dalam antrian, jumlah agen yang tersedia, dan kontak tertua dalam antrian.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok metrik antrian Dapatkan. Ini dikonfigurasi untuk mengambil metrik untuk saluran Suara.

Get queue metrics
✕

Retrieves real-time metrics for a queue.

Retrieve metrics from a queue so you can make routing decisions. You can route contacts based on queue status, such as number of contacts in queue or agents available. Queue metrics are aggregated across all channels by default and are returned as attributes. The current queue is used by default. [Info](#)

Optional parameters

Set channel

- Set manually
 - Voice
 - Chat
 - Task
- Set dynamically

Set queue

Anda dapat mengambil metrik berdasarkan saluran, dan/atau dengan antrian atau agen.

- Jika Anda tidak menentukan saluran, itu akan menampilkan metrik untuk semua saluran.
- Jika Anda tidak menentukan antrian, itu mengembalikan metrik untuk antrian saat ini.
- Atribut dinamis hanya dapat mengembalikan metrik untuk satu saluran.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan halaman Properti yang dikonfigurasi untuk saluran Obrolan dan BasicQueue. Jika Anda memilih pengaturan ini Dapatkan metrik antrian akan menampilkan metrik hanya untuk BasicQueue, yang difilter agar hanya menyertakan kontak obrolan.

Optional parameters

Set channel

- Set manually
 - Voice
 - Chat
 - Task
- Set dynamically

Set queue

- By queue
 - Set manually

Search for queue
 BasicQueue
 - Set dynamically
- By agent

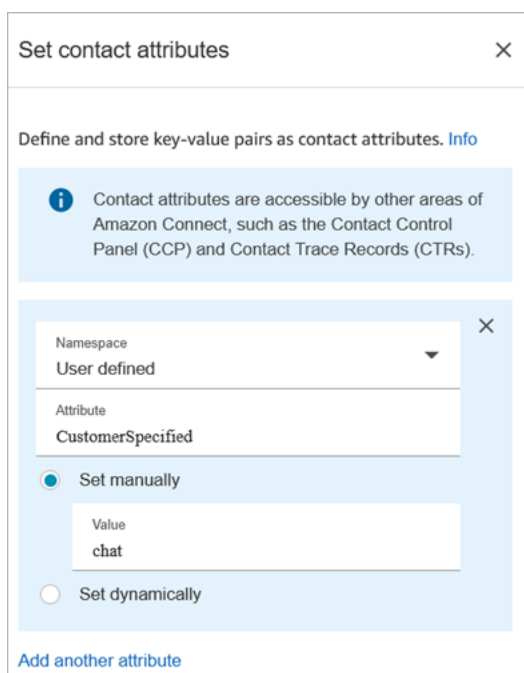
Kiat konfigurasi

Menentukan saluran di blok Atribut kontak Set

Atribut dinamis hanya dapat mengembalikan metrik untuk satu saluran.

Sebelum Anda menggunakan atribut dinamis di blok metrik antrian Dapatkan, Anda perlu mengatur atribut di [Tetapkan atribut kontak](#) blok, dan menentukan saluran mana.

Saat Anda menyetel saluran secara dinamis menggunakan teks, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut, untuk nilai atribut masukkan Suara atau Obrolan. Nilai ini tidak peka huruf besar/kecil.



Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
User defined

Attribute
CustomerSpecified

Set manually

Value
chat

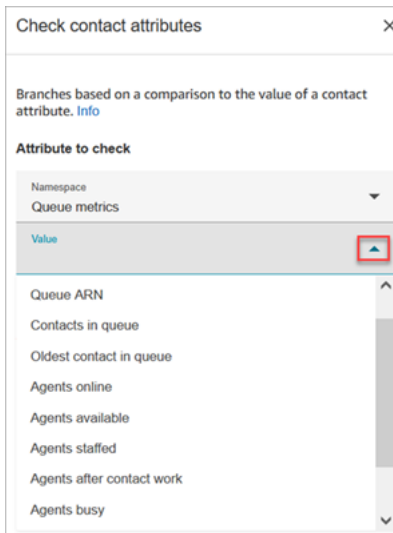
Set dynamically

[Add another attribute](#)

Menggunakan blok Periksa atribut kontak setelah blok metrik Get queue

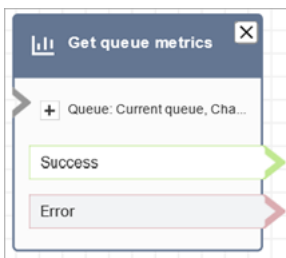
Setelah blok metrik antrian Dapatkan, tambahkan [Periksa atribut kontak](#) blok ke cabang berdasarkan metrik yang dikembalikan. Gunakan langkah-langkah berikut:

1. Setelah Dapatkan metrik antrian, tambahkan blok Periksa atribut kontak.
2. Di blok Periksa atribut kontak, setel Atribut untuk memeriksa metrik Antrian.
3. Di kotak tarik-turun Nilai, Anda akan melihat daftar metrik antrian yang dapat dicentang oleh blok Get queue metrics. Pilih metrik yang ingin Anda gunakan untuk keputusan perutean.



Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Cara mereferensikan atribut kontak](#)

Blok aliran: Tahan pelanggan atau agen

Deskripsi

- Menempatkan pelanggan atau agen di atau di luar penundaan. Ini berguna ketika, misalnya, Anda ingin menunda agen saat pelanggan memasukkan informasi kartu kredit mereka.
- Jika blok ini dipicu selama percakapan obrolan, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

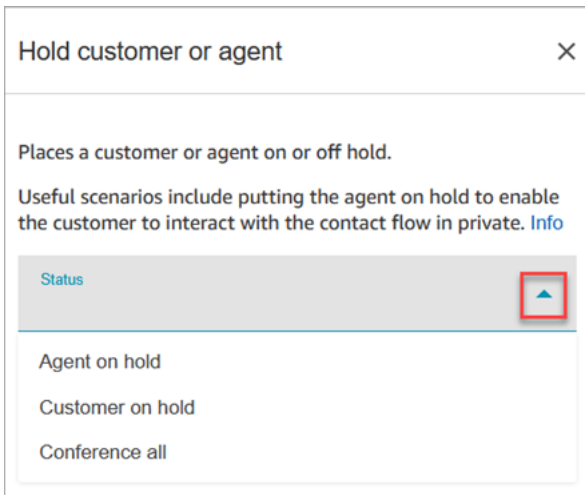
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Aliran Bisikan Keluar
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok pelanggan atau agen Tahan. Ini menunjukkan bahwa daftar dropdown memiliki tiga opsi: Agen ditahan, Pelanggan ditahan, dan Konferensi semua.

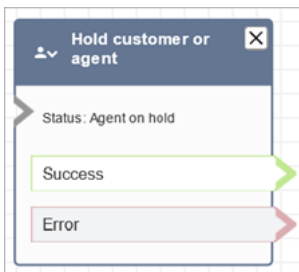


Opsi-opsi ini didefinisikan sebagai berikut:

- Agen ditahan = pelanggan sedang menelepon
- Konferensi semua = agen dan pelanggan sedang menelepon
- Pelanggan ditahan = agen sedang menelepon

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini dikonfigurasi untuk Agen ditahan, dan memiliki dua cabang: Sukses dan Kesalahan.



Sampel mengalir

[Sampel input aman dengan agen](#)

Blok aliran: Memanggil fungsi AWS Lambda

Deskripsi

- Panggilan AWS Lambda, dan secara opsional mengembalikan pasangan kunci-nilai.

- Pasangan kunci-nilai yang dikembalikan dapat digunakan untuk mengatur atribut kontak.
- Lihat contohnya di [Tutorial: Buat fungsi Lambda dan panggil dalam alur](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Alur Customer Hold
- Aliran Bisikan Pelanggan
- Agen Tahan aliran
- Aliran Bisikan Agen
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok AWS Lambda fungsi.

Invoke AWS Lambda function

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Info](#)

Function ARN

Set manually

arn:aws:lambda:us-...function:state

Set dynamically

Function input parameters

[Add a parameter](#)

Timeout

Timeout

3

max. 8 seconds

Perhatikan properti berikut:

- **Timeout:** Masukkan berapa lama menunggu Lambda habis.

Jika pemanggilan Lambda Anda terhambat, permintaan akan dicoba lagi. Ini juga dicoba lagi jika kegagalan layanan umum (kesalahan 500) terjadi.

Saat pemanggilan sinkron mengembalikan kesalahan, Amazon Connect mencoba ulang hingga tiga kali, selama maksimal 8 detik. Pada saat itu, kontak dialihkan ke cabang Error.

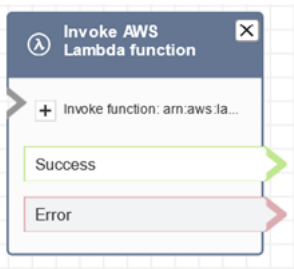
- **Validasi respons:** Respons fungsi Lambda dapat berupa `STRING_MAP` atau `JSON` dan harus disetel saat mengonfigurasi blok fungsi Invoke AWS Lambda dalam alur. Jika validasi respons diatur ke `STRING_MAP`, maka fungsi lambda harus mengembalikan objek datar pasangan kunci/nilai dari tipe string. Jika tidak, jika validasi respons disetel ke `JSON`, fungsi lambda dapat mengembalikan `JSON` yang valid termasuk `JSON` bersarang.

Kiat konfigurasi

- Untuk menggunakan AWS Lambda fungsi dalam aliran, pertama-tama tambahkan fungsi ke instance Anda. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Menambahkan fungsi Lambda ke instans Amazon Connect Anda](#),
- Setelah Anda menambahkan fungsi ke instance Anda, Anda dapat memilih fungsi dari Pilih fungsi daftar drop-down di blok untuk menggunakannya dalam aliran.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

[Integrasi sampel Lambda](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Memanggil fungsi AWS Lambda](#)

Blok aliran: Memanggil modul

Deskripsi

Memanggil modul yang diterbitkan, yang memungkinkan Anda membuat bagian alur kontak yang dapat digunakan kembali.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Modul aliran untuk fungsi yang dapat digunakan kembali](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

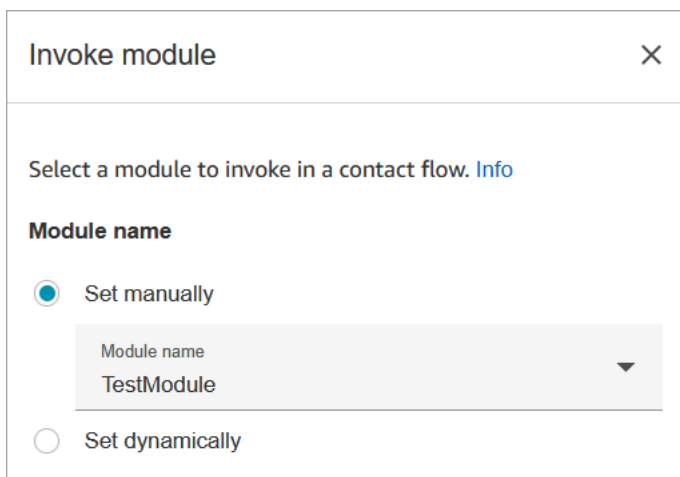
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok modul Invoke.



Invoke module

Select a module to invoke in a contact flow. [Info](#)

Module name

Set manually

Module name
TestModule

Set dynamically

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan.



Blok aliran: Loop

Deskripsi

- Menghitung berapa kali pelanggan dilingkarkan melalui cabang Looping.
- Setelah loop selesai, cabang Lengkap diikuti.
- Blok ini sering digunakan dengan blok input Get customer. Misalnya, jika pelanggan tidak berhasil memasukkan nomor akun mereka, Anda dapat melakukan loop untuk memberi mereka kesempatan lain untuk memasukkannya.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

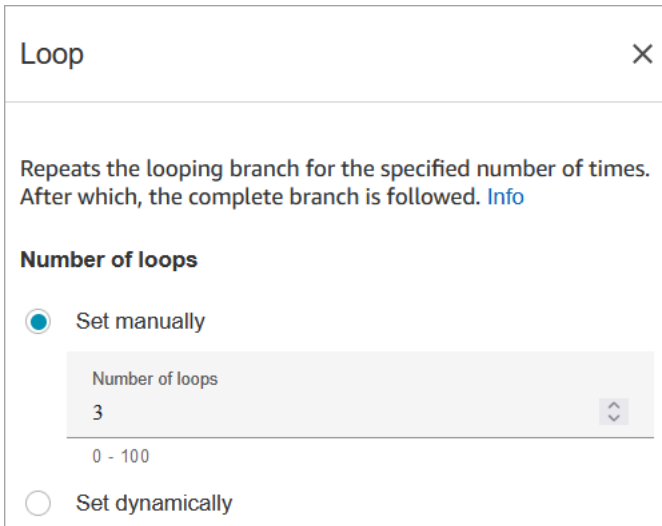
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok Loop. Ini dikonfigurasi untuk mengulang tiga kali, dan kemudian bercabang.



The screenshot shows the 'Loop' properties dialog box. It has a title bar with 'Loop' and a close button. Below the title bar, there is a description: 'Repeats the looping branch for the specified number of times. After which, the complete branch is followed. [Info](#)'. Underneath, there is a section titled 'Number of loops' with two radio buttons: 'Set manually' (which is selected) and 'Set dynamically'. Below the 'Set manually' option is a numeric input field labeled 'Number of loops' with the value '3' and a range indicator '0 - 100' below it. A small up/down arrow icon is on the right side of the input field.

Kiat konfigurasi

- Jika Anda memasukkan 0 untuk jumlah loop, cabang Complete diikuti saat pertama kali blok ini berjalan.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Looping dan Complete.



Blok aliran: Permintaan loop

Deskripsi

- Loop urutan prompt saat pelanggan atau agen ditahan atau dalam antrian.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

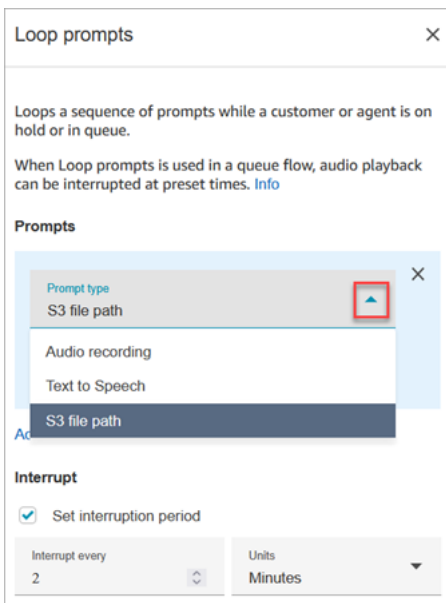
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Alur Antrian Pelanggan
- Alur Customer Hold
- Agen Tahan aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok prompt Loop. Ini menunjukkan ada tiga jenis prompt yang dapat Anda pilih dari daftar dropdown: Rekaman audio, Teks ke Ucapan, jalur file S3.



Cara kerja opsi Interrupt

Katakanlah Anda memiliki beberapa prompt dan Anda mengatur Interrupt ke 60 detik. Berikut adalah apa yang akan terjadi:

- Blok memainkan prompt dalam urutan bahwa mereka terdaftar untuk keseluruhan panjang prompt.
- Jika waktu putar gabungan untuk petunjuknya adalah 75 detik, setelah 60 detik prompt terputus dan diatur ulang ke titik 0 detik lagi.
- Mungkin saja pelanggan Anda tidak akan pernah mendengar informasi yang berpotensi penting yang seharusnya diputar setelah 60 detik.

Skenario ini sangat dimungkinkan saat menggunakan permintaan audio default yang disediakan Amazon Connect karena permintaan audio ini dapat berlangsung selama 4 menit.

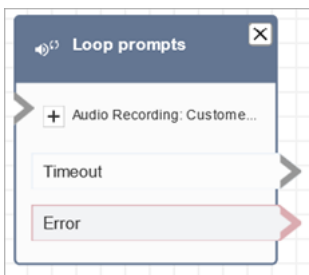
Kiat konfigurasi

- Blok berikut tidak diizinkan sebelum blok prompt Loop:
 - [Dapatkan masukan pelanggan](#)
 - [Loop](#)
 - [Mainkan prompt](#)
 - [Mulai streaming media](#)
 - [Hentikan streaming media](#)

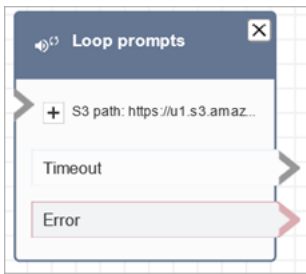
- [Menyimpan masukan pelanggan](#)
- [Transfer ke nomor telepon](#)
- [Transfer ke antrian](#), termasuk Transfer ke antrian panggilan balik
- Untuk informasi tentang memilih prompt dari library Amazon Connect atau bucket S3, lihat [Mainkan prompt](#) bloknnya.
- Ketika prompt Loop digunakan dalam aliran Antrian, pemutaran audio dapat terganggu dengan aliran pada waktu yang telah ditentukan.
- Selalu gunakan periode interupsi yang lebih besar dari 20 detik. Ini adalah jumlah waktu yang dimiliki agen yang tersedia untuk menerima kontak tersebut. Jika periode interupsi kurang dari 20 detik, Anda mungkin mendapatkan kontak yang turun ke cabang Kesalahan. Ini karena Amazon Connect tidak mendukung dequeuing pelanggan saat mereka diarahkan ke agen aktif dan berada di jendela 20 detik untuk bergabung.
- Penghitung internal untuk loop dipertahankan untuk panggilan, bukan aliran. Jika Anda menggunakan kembali aliran selama panggilan, penghitung loop tidak diatur ulang.
- Jika blok ini dipicu selama percakapan obrolan, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.
- Beberapa aliran yang ada memiliki versi blok prompt Loop yang tidak memiliki cabang Error. Dalam hal ini, kontak obrolan menghentikan eksekusi aliran antrian pelanggan. Obrolan diarahkan ketika agen berikutnya tersedia.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi untuk memutar prompt dari perpustakaan Amazon Connect. Pilih + di sebelah Perekaman Audio untuk melihat nama lengkap file. Blok yang dikonfigurasi memiliki dua cabang: Timeout dan Error.



Gambar berikut menunjukkan seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi untuk memutar prompt dari Amazon S3. Pilih + di sebelah jalur S3 untuk melihat jalur lengkap. Blok yang dikonfigurasi memiliki dua cabang: Timeout dan Error.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Contoh aliran antrian interruptible dengan callback](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengelola kontak dalam antrian](#)

Blok aliran: Prompt putar

Deskripsi

Gunakan ini untuk memutar prompt audio atau text-to-speech pesan, atau untuk mengirim respons obrolan.

Anda dapat memutar prompt ke pelanggan (penelepon atau pelanggan menggunakan obrolan) dan agen.

Untuk panggilan, Anda memiliki opsi berikut:

- Gunakan petunjuk yang direkam sebelumnya: Amazon Connect menyediakan pustaka opsi siap pakai.
- Rekam petunjuk Anda sendiri. Anda memiliki opsi berikut:
 - Gunakan library Amazon Connect: Unggah rekaman Anda langsung dari situs web Amazon Connect admin.
 - Gunakan Amazon S3: Simpan prompt Anda di S3 dan akses secara dinamis selama panggilan.

- **Text-to-speech:** Berikan teks biasa atau SSML (Speech Synthesis Markup Language) agar diucapkan sebagai audio.

Untuk obrolan, Anda memiliki opsi berikut:

- **Hanya permintaan teks:** Kirim pesan teks biasa ke pelanggan dan agen. Opsi audio, seperti permintaan yang direkam sebelumnya, tidak tersedia untuk obrolan.

Gunakan kasus untuk blok ini

Blok ini dirancang untuk digunakan dalam skenario berikut:

- Mainkan salam kepada pelanggan. Misalnya, “Selamat datang di jalur layanan pelanggan kami.”
- Memberikan informasi yang diambil dari database kembali ke pelanggan atau agen. Misalnya, “Saldo akun Anda adalah \$123,45.”
- Putar audio yang direkam sebelumnya saat pelanggan dalam antrian atau ditahan.
- Putar audio yang direkam sebelumnya dengan suara Anda sendiri dari ember S3 Anda.

Persyaratan untuk petunjuk

- **Format yang didukung:** Amazon Connect mendukung file.wav untuk digunakan untuk prompt Anda. Anda harus menggunakan file.wav yang 8kHz, dan audio saluran mono dengan pengkodean U-Law. Jika tidak, prompt tidak akan diputar dengan benar. Anda dapat menggunakan alat pihak ketiga yang tersedia untuk umum untuk mengonversi file.wav Anda ke pengkodean U-Law. Setelah mengonversi file, unggah ke Amazon Connect.
- **Ukuran:** Amazon Connect mendukung prompt yang kurang dari 50MB dan kurang dari lima menit.
- **Saat menyimpan prompt dalam bucket S3:** Untuk AWS Wilayah yang dinonaktifkan secara default (juga disebut Wilayah [keikutsertaan](#)) seperti Afrika (Cape Town), bucket Anda harus berada di Wilayah yang sama.

Jenis kontak yang didukung

Jenis kontak	Didukung?
Suara	Ya

Jenis kontak	Didukung?
Obrolan	Ya Jika kontak obrolan dirutekan ke blok ini tetapi blok dikonfigurasi untuk panggilan, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.
Tugas	Ya Jika kontak tugas dialihkan ke blok ini, kontak dialihkan ke cabang Success tetapi prompt tidak dimainkan.

Jenis aliran yang didukung

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

Jenis aliran	Didukung?
Aliran masuk (ContactFlow)	Ya
Alur antrian pelanggan (CustomerQueue)	Ya. Mengambil cabang Kesalahan untuk petunjuk audio.
Alur penahanan pelanggan (CustomerHold)	Tidak, gunakan blok Permintaan loop aliran sebagai gantinya
Aliran bisikan pelanggan (CustomerWhisper)	Ya. Anda dapat memutar prompt dari perpustakaan Amazon Connect tetapi tidak meminta yang disimpan di Amazon S3.
Aliran bisikan keluar (OutboundWhisper)	Ya. Anda dapat memutar prompt dari perpustakaan Amazon Connect tetapi tidak meminta yang disimpan di Amazon S3.
Aliran penahan agen (AgentHold)	Tidak, gunakan blok Permintaan loop aliran sebagai gantinya

Jenis aliran	Didukung?
Aliran bisikan agen (AgentWhisper)	Ya. Anda dapat memutar prompt dari perpustakaan Amazon Connect tetapi tidak meminta yang disimpan di Amazon S3.
Transfer ke aliran agen (AgentTransfer)	Ya
Transfer ke aliran antrian (QueueTransfer)	Ya

Cara mengkonfigurasi blok ini

Anda dapat mengonfigurasi blok prompt Play menggunakan situs web Amazon Connect admin atau [MessageParticipant](#) tindakan dalam bahasa Amazon Connect Flow. Berikut adalah tiga opsi konfigurasi:

- [Prompt yang disimpan di pustaka prompt Amazon Connect](#)
- [Prompt disimpan di Amazon S3](#)
- [Text-to-speech atau teks obrolan](#)

Prompt yang disimpan di pustaka prompt Amazon Connect

1. Di flow designer, buka panel konfigurasi untuk blok prompt Play.
2. Pilih Pilih dari pustaka prompt (audio).
3. Pilih salah satu petunjuk yang direkam sebelumnya yang disertakan dengan Amazon Connect, atau gunakan situs web Amazon Connect admin untuk [merekam dan mengunggah](#) prompt Anda sendiri. Tidak ada cara untuk mengunggah prompt secara massal.

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok prompt Putar yang dikonfigurasi untuk memutar prompt Audio dari pustaka prompt.

Contoh kode berikut menunjukkan bagaimana konfigurasi yang sama ini akan diwakili oleh [MessageParticipant](#) tindakan dalam bahasa Flow:

```
{
  "Identifier": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Parameters": {
    "PromptId": "arn:aws:connect:us-west-2:1111111111:instance/aaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-eeeeeeeeeeee/prompt/abcdef-abcd-abcd-abcd-abcdefghijkl"
  },
  "Transitions": {
    "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      }
    ]
  }
}
```

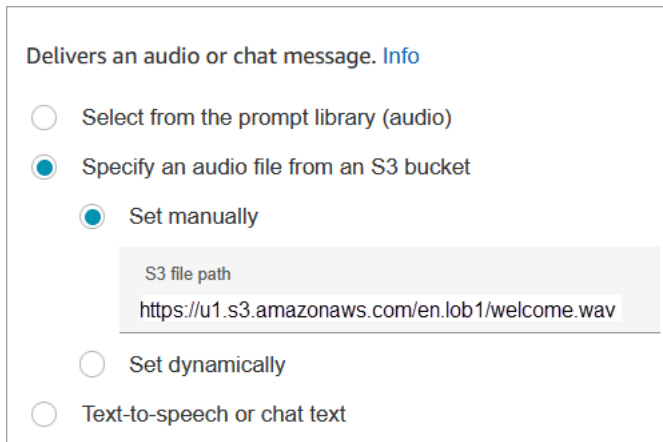
Prompt disimpan di Amazon S3

Simpan sebanyak mungkin petunjuk yang Anda butuhkan dalam ember S3 dan kemudian rujuk ke sana dengan menentukan jalur bucket. Untuk performa terbaik, sebaiknya buat bucket S3 di AWS Region yang sama dengan instans Amazon Connect Anda.

Untuk menentukan file audio dari bucket S3

1. Di flow designer, buka panel konfigurasi untuk blok prompt Play.
2. Pilih Tentukan file audio dari bucket S3.
3. Pilih Setel secara manual, lalu tentukan jalur file S3 yang menunjuk ke prompt audio di S3. Misalnya, `https://u1.s3.amazonaws.com/en.lob1/welcome.wav`.

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok prompt Play yang dikonfigurasi untuk mengatur jalur file S3 secara manual.



Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Set manually

S3 file path
`https://u1.s3.amazonaws.com/en.lob1/welcome.wav`

Set dynamically

Text-to-speech or chat text

Contoh kode berikut menunjukkan bagaimana konfigurasi yang sama ini akan diwakili oleh [MessageParticipant](#) tindakan dalam bahasa Flow:

```
{
  "Identifier": "UniqueIdentifier",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Parameters": {
    "Media": {
      "Uri": "https://u1.s3.amazonaws.com/en.lob1/welcome.wav",
      "SourceType": "S3",
      "MediaType": "Audio"
    }
  },
  "Transitions": {
    "NextAction": "Next action identifier on success",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "Next action identifier on failure",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      }
    ]
  }
}
```



```

    ]
  }
}

```

Untuk menggunakan atribut untuk menentukan jalur file audio dari bucket S3

- Anda dapat menentukan jalur bucket S3 menggunakan atribut, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)
 Specify an audio file from an S3 bucket
 Set manually
 Set dynamically
 Text-to-speech or chat text

S3 file path

```

${'Attributes'}['Language']/${'Attributes'}['LOB']/1.wav

```

— ATAU —

- Anda dapat memberikan jalur S3 dengan penggabungan, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut. Ini memungkinkan Anda untuk mempersonalisasi prompt, misalnya, berdasarkan lini bisnis dan bahasa. Sebagai contoh: `https://example.s3.amazonaws.com/${'Attributes'}['Language']/${'Attributes'}['LOB']/1.wav`

Contoh kode berikut menunjukkan bagaimana konfigurasi yang sama ini akan diwakili oleh [MessageParticipant](#) tindakan dalam bahasa Flow:

```

{
  "Identifier": "UniqueIdentifier",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Parameters": {
    "Media": {
      "Uri": "https://u1.s3.amazonaws.com/${'Attributes'}['Language']/${'Attributes'}['LOB']/1.wav",
      "SourceType": "S3",
      "MediaType": "Audio"
    }
  }
}

```

```

    },
    "Transitions": {
      "NextAction": "Next action identifier on success",
      "Errors": [
        {
          "NextAction": "Next action identifier on failure",
          "ErrorType": "NoMatchingError"
        }
      ]
    }
  }
}

```

Untuk menentukan jalur S3 secara dinamis dengan menggunakan atribut kontak yang ditentukan pengguna

1. Gambar berikut menunjukkan atribut yang ditentukan pengguna bernama S3FilePath.

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)
 Specify an audio file from an S3 bucket
 Set manually
 Set dynamically

Namespace
 User defined

Attribute
 S3filepath

Text-to-speech or chat text

Contoh kode berikut menunjukkan bagaimana konfigurasi yang sama ini akan diwakili oleh [MessageParticipant](#) tindakan dalam bahasa Flow:

```

{
  "Parameters": {
    "Media": {
      "Uri": "$.Attributes.MyFile",
      "SourceType": "S3",
      "MediaType": "Audio"
    }
  }
},

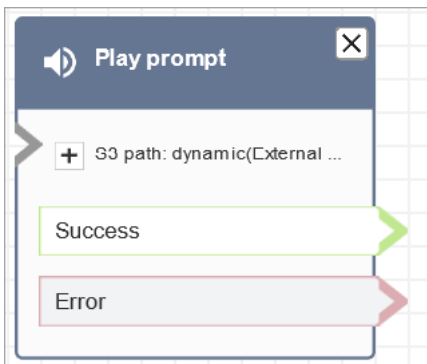
```

```

"Identifier": "9ab5c4ee-7da8-44b3-b6c9-07f24e1846dc",
>Type": "MessageParticipant",
>Transitions": {
>  "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
>  "Errors": [
>    {
>      "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
>      "ErrorType": "NoMatchingError"
>    }
>  ]
> }
}
}

```

Gambar berikut menunjukkan seperti apa blok ini ketika jalur S3 diatur secara dinamis. Ini menunjukkan jalur S3, dan memiliki dua cabang: Sukses dan Kesalahan.



T ext-to-speech atau teks obrolan

Anda dapat memasukkan prompt dalam teks biasa atau SSML. Permintaan berbasis teks ini diputar sebagai permintaan audio kepada pelanggan yang menggunakan Amazon Polly.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan blok prompt Play yang dikonfigurasi untuk memutar pesan Terima kasih telah menelepon ke pelanggan.

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)
 Specify an audio file from an S3 bucket
 Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

<speaK>Thank you for calling.</speaK>

Set dynamically

Interpret as

SSML

Contoh kode berikut menunjukkan bagaimana konfigurasi yang sama ini akan diwakili oleh [MessageParticipant](#) tindakan dalam bahasa Flow:

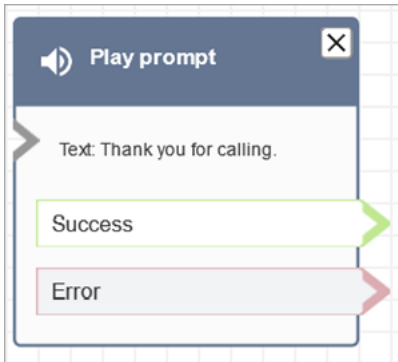
```
{
  "Parameters": {
    "Text": "<speaK>Thank you for calling</speaK>"
  },
  "Identifier": "9ab5c4ee-7da8-44b3-b6c9-07f24e1846dc",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Transitions": {
    "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      }
    ]
  }
}
```

Teks masukan yang disempurnakan SSML memberi Anda kontrol lebih besar atas cara Amazon Connect menghasilkan ucapan dari teks yang Anda berikan. Anda dapat menyesuaikan dan mengontrol aspek ucapan seperti pengucapan, volume, dan kecepatan.

Untuk daftar tag SSML yang dapat Anda gunakan dengan Amazon Connect, lihat [Tag SSML didukung oleh Amazon Connect](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan text-to-speech ke prompt](#).

Gambar berikut menunjukkan seperti apa blok prompt Play saat dikonfigurasi text-to-speech. Ini menunjukkan teks yang akan dimainkan, dan memiliki dua cabang: Sukses dan Kesalahan.



Cabang blok aliran

Blok ini mendukung cabang keluaran berikut:

- Sukses: Menunjukkan berhasil memutar audio atau pesan teks yang disediakan.
- Kesalahan: Menunjukkan kegagalan untuk memutar pesan audio atau teks yang disediakan.
- Oke: Beberapa alur yang ada memiliki versi blok prompt Play yang tidak memiliki cabang Kesalahan. Dalam hal ini, cabang Okay akan selalu diambil saat runtime. Jika Anda memperbarui konfigurasi blok prompt Play yang tidak memiliki cabang Kesalahan, cabang Kesalahan akan ditambahkan ke blok secara otomatis di editor.

Kiat konfigurasi tambahan

- Untuk step-by-step petunjuk tentang cara mengatur prompt dinamis menggunakan atribut kontak, lihat [Secara dinamis memilih prompt mana yang akan dimainkan](#).
- Saat memutar prompt dari bucket S3, untuk performa terbaik, sebaiknya buat bucket di AWS Wilayah yang sama dengan instans Amazon Connect Anda.
- Saat Anda menggunakan teks, baik untuk text-to-speech atau mengobrol, Anda dapat menggunakan maksimum 3.000 karakter yang ditagih, yang merupakan total 6.000 karakter. Anda juga dapat menentukan teks dalam aliran menggunakan atribut kontak.

Data yang dihasilkan oleh blok ini

Blok ini tidak menghasilkan data apa pun.

Skenario kesalahan

Kontak dialihkan ke cabang Error dalam situasi berikut:

- Amazon Connect tidak dapat mengunduh prompt dari S3. Ini mungkin disebabkan oleh jalur file yang salah, atau kebijakan bucket S3 tidak diatur dengan benar dan Amazon Connect tidak memiliki akses. Untuk petunjuk tentang cara menerapkan kebijakan, dan templat yang dapat Anda gunakan, lihat [Siapkan petunjuk untuk bermain dari bucket S3](#).
- Format file audio salah. Hanya file.wav yang didukung.
- File audio lebih besar dari 50MB atau lebih dari lima menit.
- SSML tidak benar.
- text-to-speech Panjangnya melebihi 6000 karakter.
- Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk prompt tidak benar.

Entri log aliran

Log aliran Amazon Connect memberi Anda detail real-time tentang peristiwa dalam alur Anda saat pelanggan berinteraksi dengannya. Berikut ini adalah entri log aliran contoh untuk blok prompt Play.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Lacak peristiwa saat pelanggan berinteraksi dengan arus](#).

Aliran sampel

Semua aliran sampel menggunakan blok prompt Play. Lihatlah untuk melihat prompt Putar [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#) untuk obrolan dan satu untuk audio.

Sumber daya lainnya

Lihat topik berikut untuk mempelajari lebih lanjut tentang petunjuk.

- [Buat prompt](#)
- [Tindakan cepat](#) dalam Panduan Referensi Amazon Connect API.

Blok aliran: Lanjutkan kontak

Deskripsi

- Melanjutkan kontak tugas dari keadaan jeda. Hal ini memungkinkan agen untuk membebaskan slot aktif sehingga mereka dapat menerima tugas yang lebih penting ketika tugas mereka saat ini terhenti, misalnya, karena persetujuan yang hilang atau menunggu input eksternal.
- Untuk informasi selengkapnya cara menjeda dan melanjutkan tugas bekerja di Amazon Connect, lihat [Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas](#)

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Tidak - Cabang kesalahan
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini pada semua jenis aliran.

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok kontak Resume.

Block Type ✕

▶▶ Resume Contact

Block Name

Enter a block name

0 / 50

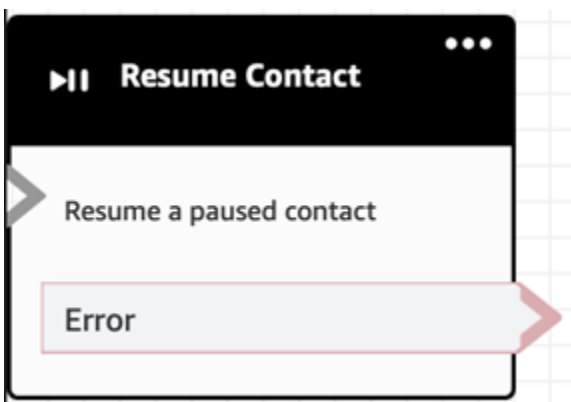
Resumes a contact from a paused state [Learn more](#)

Kiat konfigurasi

Saat Anda mendesain alur untuk melanjutkan tugas yang tidak ditetapkan dan dijeda yang di-dequeued, pastikan untuk menambahkan [Transfer ke antrian](#) blok ke alur untuk mengantri tugas setelah dilanjutkan. Jika tidak, tugas akan tetap dalam keadaan de-antrian.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang acara Kesalahan.



Blok aliran: Kembali (dari modul)

Deskripsi

- Gunakan blok Return untuk menandai tindakan terminal atau langkah terminal [modul aliran](#).
- Gunakan blok ini untuk keluar dari modul aliran setelah berhasil berjalan. Kemudian lanjutkan menjalankan aliran di mana modul direferensikan.

Jenis aliran yang didukung

Blok ini hanya tersedia dalam [modul aliran](#). Ini tidak tersedia dalam jenis aliran lainnya.

Jenis aliran	Didukung?
Arus Masuk (ContactFlow)	Tidak
Alur Antrian Pelanggan (CustomerQueue)	Tidak
Alur Penahanan Pelanggan (CustomerHold)	Tidak
Aliran Bisikan Pelanggan (CustomerWhisper)	Tidak
Aliran Bisikan Keluar (OutboundWhisper)	Tidak
Aliran Penahan Agen (AgentHold)	Tidak
Agent Whisper Flow (AgentWhisper)	Tidak
Transfer ke Aliran Agen (AgentTransfer)	Tidak
Transfer Ke Aliran Antrian (QueueTransfer)	Tidak

Jenis kontak yang didukung

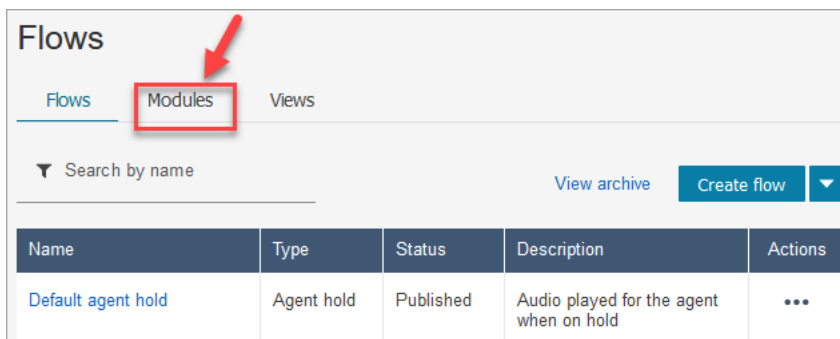
Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Jenis kontak	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Konfigurasi blok aliran

Untuk menggunakan blok Return

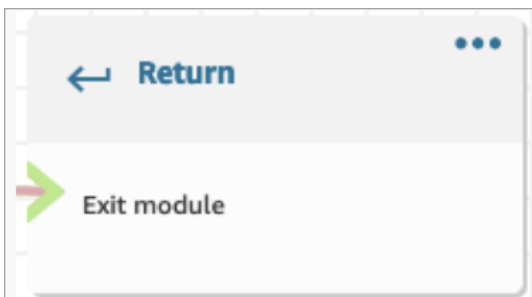
1. Di situs web Amazon Connect admin pilih Routing, Flows.
2. Pada halaman Flows, pilih tab Modul, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



3. Pilih Buat modul aliran atau pilih modul yang ingin Anda edit.
4. Pilih blok Return dari dok blok dan seret ke kanvas aliran.

Kembalikan blok di situs web Amazon Connect admin (untuk tindakan Tag)

Gambar berikut menunjukkan seperti apa blok Return pada kanvas editor aliran.



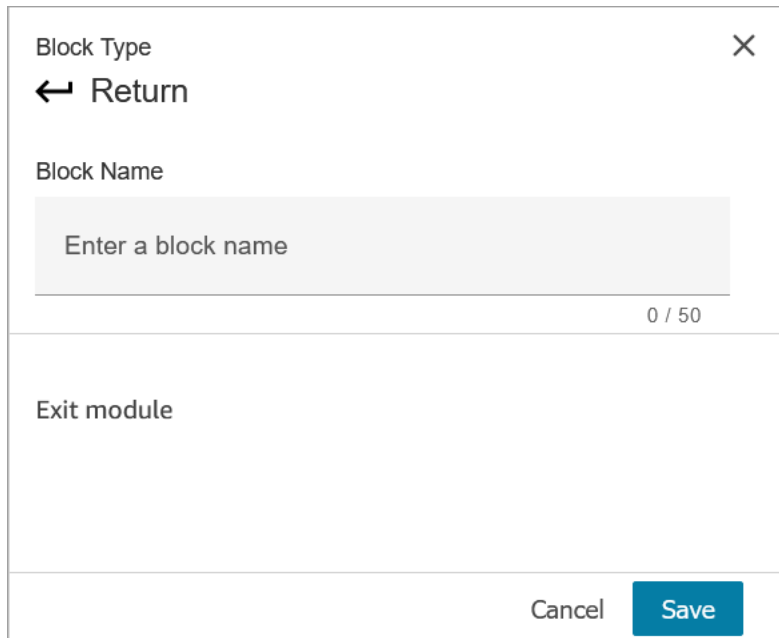
Kembalikan blok dalam bahasa Flow

Blok aliran Kembali di editor aliran disimpan sebagai tindakan `EndFlowModuleExecution` aliran di Amazon Connect Flow Language.

Untuk informasi selengkapnya, lihat `EndFlowModuleExecution` di Referensi API Amazon Connect.

Cara mengkonfigurasi properti blok Pengembalian

Gambar berikut menunjukkan panel Properties dari blok Return.



1. Anda tidak perlu mengkonfigurasi blok ini karena ini adalah blok terminal untuk modul aliran.
2. Pilih Simpan dan publikasikan saat Anda siap!

Kode berikut menunjukkan bagaimana konfigurasi yang sama ini direpresentasikan sebagai `EndFlowModuleExecution` tindakan di Amazon Connect Flow Language.

```
{
  "Parameters": {},
  "Identifier": "the identifier of the Return block",
  "Type": "EndFlowModuleExecution",
  "Transitions": {}
},
```

Penjelasan hasil flow block

Tidak ada. Tidak ada kondisi yang didukung.

Data yang dihasilkan oleh blok

Tidak ada data yang dihasilkan oleh blok ini.

Cara menggunakan data ini di berbagai bagian aliran

Tidak ada data yang dihasilkan oleh blok ini yang dapat digunakan dalam aliran.

Representasi tindakan terfragmentasi, jika ada

Blok ini tidak mendukung tindakan terfragmentasi.

Skenario kesalahan yang diketahui

Karena ini adalah blok terminal, tidak ada skenario kesalahan yang mungkin ditemui aliran saat blok ini dijalankan.

Seperti apa blok ini di log aliran

```
{
  "ContactId": "string",
  "ContactFlowId": "string",
  "ContactFlowName": "string",
  "ContactFlowModuleType": "Return",
  "Identifier": "string",
  "Timestamp": "2024-01-19T20:23:24.633Z",
  "Parameters": {}
}
```

Blok aliran: Setel nomor panggilan balik

Deskripsi

- Tentukan atribut untuk mengatur nomor callback.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

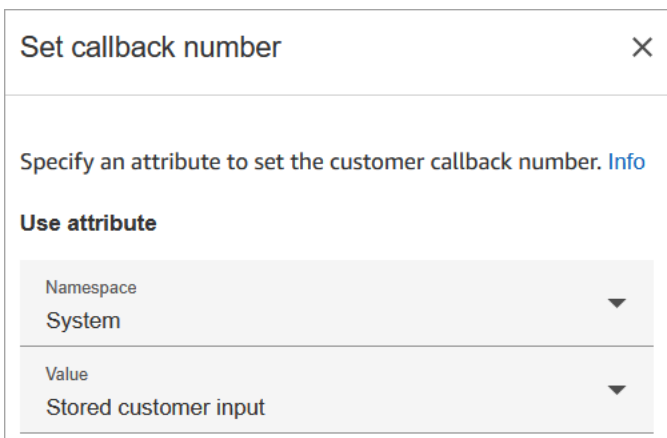
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Set nomor callback.



Set callback number ×

Specify an attribute to set the customer callback number. [Info](#)

Use attribute

Namespace
System ▼

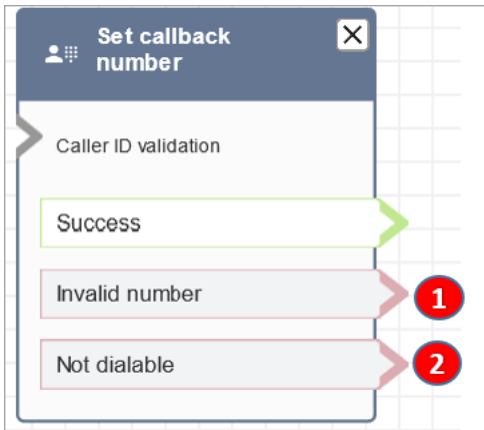
Value
Stored customer input ▼

Kiat konfigurasi

- [Menyimpan masukan pelanggan](#) Blok sering datang sebelum blok ini. Ini menyimpan nomor callback pelanggan.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses, Nomor tidak valid, dan Tidak dapat dialable.



1. Nomor tidak valid: Pelanggan memasukkan nomor telepon yang tidak valid.
2. Tidak dapat dialable: Amazon Connect tidak dapat memanggil nomor itu. Misalnya, jika instans Anda tidak diizinkan untuk melakukan panggilan ke nomor telepon awalan +447, dan pelanggan meminta callback ke nomor awalan +447. Meskipun nomor valid, Amazon Connect tidak dapat menyebutnya.

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Konfigurasi antrean sampel](#)
- [Callback antrean sampel](#): contoh ini hanya berlaku untuk instance Amazon Connect sebelumnya.

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Siapkan panggilan balik antrian dengan membuat alur, antrian, dan profil perutean](#)
- [Tentang callback antrian dalam metrik](#)

Blok aliran: Mengatur atribut kontak

Deskripsi

Menyimpan pasangan kunci-nilai sebagai atribut kontak. Anda menetapkan nilai yang nantinya direferensikan dalam aliran.

Misalnya, buat salam yang dipersonalisasi untuk pelanggan yang diarahkan ke antrian berdasarkan jenis akun pelanggan. Anda juga dapat menentukan atribut untuk nama perusahaan atau lini bisnis untuk dimasukkan dalam teks ke string ucapan yang dikatakan kepada pelanggan.

Blok Atribut kontak Set berguna, misalnya, untuk menyalin atribut yang diambil dari sumber eksternal ke atribut yang ditentukan pengguna.

Untuk informasi selengkapnya tentang atribut kontak, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Atribut kontak Set. Ini dikonfigurasi untuk mengatur atribut yang ditentukan pengguna pada kontak Saat ini dengan kunci GreetingPlayed dan nilai true.

Block Type

Set contact attributes

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Define and store key-value pairs as contact attributes. Info

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs). To restrict access to these areas, use flow attributes.

Set attributes on

Current contact

Current contact is the contact that this flow is running on. Related contact is the contact that has been optionally associated with the current contact allowing attribute sharing. Flow is the current flow.

Namespace

User defined

Key

greetingPlayed

Set manually

Value

true

Set dynamically

Add another attribute

Cancel Save

Anda dapat memilih untuk mengatur atribut pada:

- Kontak saat ini: Atribut diatur pada kontak tempat aliran ini berjalan. Atribut dapat diakses oleh area lain di Amazon Connect, seperti alur lain, modul, Lambda, catatan kontak, dan API GetMetricData V2.
- Kontak terkait: Atribut dikaitkan dengan kontak baru yang berisi salinan properti kontak asli.

Dalam catatan kontak, ini adalah RelatedContactId.

- Flow: Atribut dibatasi pada aliran di mana mereka dikonfigurasi.

Atribut aliran berguna dalam situasi di mana Anda tidak ingin menyimpan data di seluruh kontak, seperti ketika Anda perlu menggunakan informasi sensitif seperti nomor kartu kredit pelanggan untuk melakukan penurunan data Lambda.

- Atribut aliran adalah variabel sementara yang disimpan secara lokal dan hanya digunakan dalam aliran. Mereka tidak terlihat di mana pun di luar aliran, bahkan ketika kontak ditransfer ke aliran lain.
- Mereka dapat mencapai 32KB (ukuran maksimum bagian atribut catatan kontak).
- Mereka tidak diteruskan ke Lambda kecuali mereka secara eksplisit dikonfigurasi sebagai parameter: di blok fungsi Invoke AWS Lambda, pilih Tambahkan parameter.
- Mereka tidak diteruskan ke modul. Anda dapat menyetel atribut flow dalam modul, tetapi tidak akan dilewatkan dari modul.
- Mereka tidak muncul di catatan kontak.
- Mereka tidak tampak kepada agen di PKT.
- `GetContactAttributesAPI` tidak dapat mengeksposnya.
- Jika Anda mengaktifkan logging pada alur, kunci dan nilai akan muncul di log Cloudwatch.

Cara mereferensikan atribut

- Untuk sintaks JSON untuk setiap atribut, lihat. [Daftar atribut kontak yang tersedia dan referensi JSONPath mereka](#)
- Untuk referensi atribut yang berisi karakter khusus dalam namanya, seperti spasi, tempatkan tanda kurung dan tanda kutip tunggal di sekitar nama atribut. Misalnya: `$.Attributes.['user attribute name']`.
- Untuk mereferensikan atribut di namespace yang sama, seperti atribut sistem, Anda menggunakan nama atribut, atau nama yang Anda tentukan sebagai kunci Tujuan.
- Untuk mereferensikan nilai dalam namespace yang berbeda, seperti mereferensikan atribut eksternal, Anda menentukan sintaks JsonPath ke atribut.
- Untuk menggunakan atribut kontak untuk mengakses sumber daya lain, tetapkan atribut yang ditentukan pengguna di alur Anda dan gunakan Nama Sumber Daya Amazon (ARN) sumber daya yang ingin Anda akses sebagai nilai untuk atribut.

Contoh Lambda

- Untuk mereferensikan nama pelanggan dari pencarian fungsi Lambda, gunakan `$.External.AttributeKey`, mengganti `AttributeKey` dengan kunci (atau nama) atribut yang dikembalikan dari fungsi Lambda.

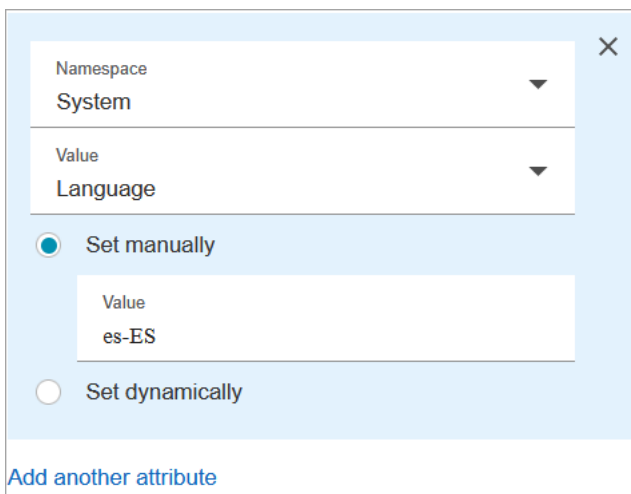
- Untuk menggunakan prompt Amazon Connect dalam fungsi Lambda, setel atribut yang ditentukan pengguna ke ARN untuk prompt, lalu akses atribut tersebut dari fungsi Lambda.

Contoh Amazon Lex

- Untuk mereferensikan atribut dari bot Amazon Lex, Anda menggunakan format \$.Lex. dan kemudian sertakan bagian dari bot Amazon Lex untuk referensi, seperti \$. Lex. IntentName.
- Untuk mereferensikan input pelanggan ke slot bot Amazon Lex, gunakan \$.Lex.Slots. SlotName, mengganti SlotName dengan nama slot di bot.

Kiat konfigurasi

- Saat menggunakan kunci tujuan yang ditentukan pengguna, Anda dapat menamainya apa pun yang Anda inginkan tetapi tidak menyertakan \$ dan . (periode) karakter. Mereka tidak diizinkan karena keduanya digunakan dalam mendefinisikan jalur atribut di JsonPath.
- Anda dapat menggunakan blok atribut Kontak Set untuk mengatur atribut bahasa yang diperlukan untuk bot Amazon Lex V2. (Atribut bahasa Anda di Amazon Connect harus cocok dengan model bahasa yang digunakan untuk membuat bot Amazon Lex V2 Anda.) Gambar berikut menunjukkan atribut bahasa yang disetel ke bahasa Spanyol.



The screenshot shows a configuration window for a contact attribute. It has a title bar with a close button (X). The window contains the following elements:

- A dropdown menu for 'Namespace' with 'System' selected.
- A dropdown menu for 'Value' with 'Language' selected.
- Two radio buttons: 'Set manually' (which is selected) and 'Set dynamically'.
- A text input field for 'Value' containing 'es-ES'.
- A link at the bottom that says 'Add another attribute'.

Atau, Anda dapat menggunakan [Atur suara](#) blok untuk mengatur bahasa yang diperlukan untuk bot Amazon Lex V2.

Untuk informasi selengkapnya tentang cara menggunakan atribut kontak, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Cara mereferensikan atribut kontak](#)

Blok aliran: Mengatur aliran antrian pelanggan

Deskripsi

- Menentukan alur untuk memanggil ketika pelanggan ditransfer ke antrian.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

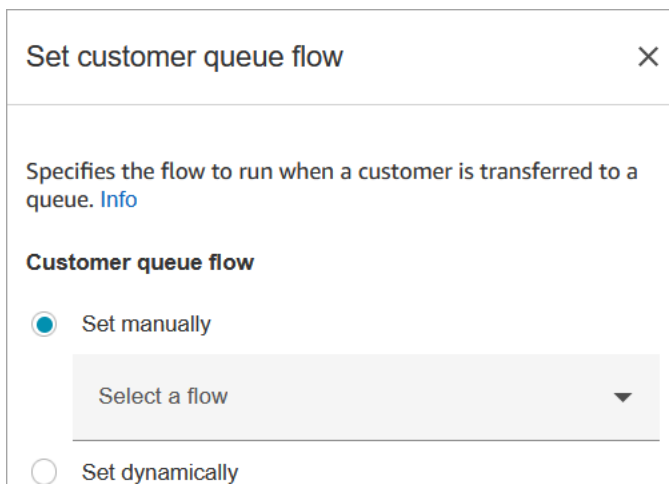
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

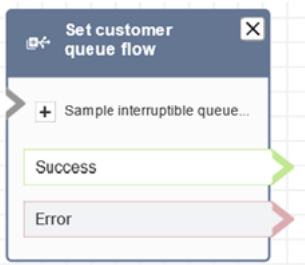
Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok aliran antrian pelanggan Set.



Untuk informasi tentang menggunakan atribut, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Callback antrean sampel](#)

Blok aliran: Atur aliran pemutusan

Deskripsi

- Menentukan aliran mana yang akan dijalankan setelah peristiwa pemutusan selama kontak.

Peristiwa pemutusan adalah ketika:

- Obrolan, atau tugas terputus.
- Sebuah tugas terputus sebagai akibat dari tindakan aliran.
- Sebuah tugas kedaluwarsa. Tugas secara otomatis terputus jika tidak selesai dalam 7 hari.

Ketika peristiwa pemutusan terjadi, aliran yang sesuai berjalan.

- Berikut adalah contoh kapan Anda mungkin menggunakan blok ini:
 - Jalankan survei pasca-kontak. Misalnya, agen meminta pelanggan untuk tetap di telepon untuk survei pasca-panggilan. Agen menutup telepon dan aliran pemutusan dijalankan. Dalam aliran pemutusan, pelanggan ditanyai serangkaian pertanyaan menggunakan [Dapatkan masukan pelanggan](#) blok. Jawaban mereka diunggah menggunakan [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok ke database umpan balik pelanggan eksternal. Pelanggan berterima kasih dan terputus.

Untuk informasi selengkapnya tentang membuat survei pasca-kontak, lihat blog ini: [Buat dan visualisasikan survei posting obrolan dengan mudah dengan Amazon Connect dan Amazon Lex](#). Dan lihat lokakarya ini: [Membangun solusi survei kontak untuk Amazon Connect](#).

- Dalam skenario obrolan, jika pelanggan berhenti merespons obrolan, gunakan blok ini untuk memutuskan apakah akan menjalankan alur keputusan dan memanggil [Tunggu](#) blok, atau mengakhiri percakapan.
- [Dalam skenario tugas di mana tugas mungkin tidak diselesaikan dalam 7 hari, gunakan blok ini untuk menjalankan alur keputusan untuk menentukan apakah tugas harus diantrian ulang, atau selesaikan/terputus oleh tindakan aliran.](#)

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

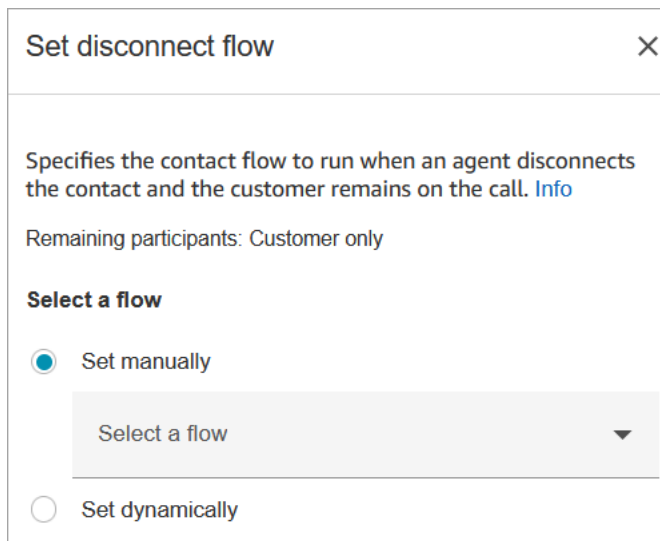
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

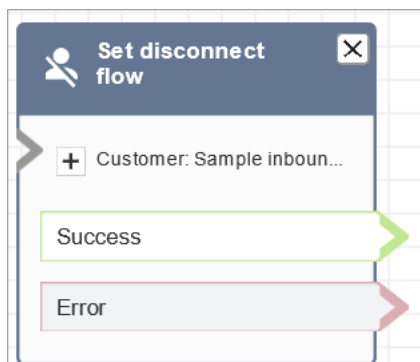
Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok aliran pemutus Set.



The screenshot shows a dialog box titled "Set disconnect flow" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a descriptive text: "Specifies the contact flow to run when an agent disconnects the contact and the customer remains on the call." followed by a blue "Info" link. Below this, it says "Remaining participants: Customer only". The main section is titled "Select a flow" and contains two radio buttons: "Set manually" (which is selected) and "Set dynamically". Under "Set manually", there is a dropdown menu with the text "Select a flow" and a downward arrow.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Contoh skenario obrolan](#)

- [Mudah membuat dan memvisualisasikan survei pasca obrolan dengan Amazon Connect dan Amazon Lex](#)
- [Membangun solusi survei kontak untuk Amazon Connect](#)

Blok aliran: Mengatur alur acara

Deskripsi

- Menentukan aliran mana yang akan dijalankan selama acara kontak.
- Peristiwa berikut didukung:
 - Alur default untuk UI agen: menentukan alur yang akan dipanggil saat kontak masuk ke Ruang Kerja Agen. Anda dapat menggunakan acara ini untuk menyiapkan [step-by-step](#) panduan untuk dimainkan kepada agen dalam skenario ini.
 - Alur keputusan sambungan untuk UI agen: menentukan alur yang akan dipanggil saat kontak yang terbuka di Ruang Kerja Agen berakhir. Anda dapat menggunakan acara ini untuk menyiapkan [step-by-step](#) panduan untuk dimainkan kepada agen dalam skenario ini.
 - Flow at contact pause: Menentukan aliran yang akan dipanggil ketika kontak datang ke status jeda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas](#).
 - Alur di resume kontak: Menentukan alur yang akan dipanggil ketika kontak datang untuk melanjutkan dari keadaan dijeda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok aliran acara Set.

Set event flow



Specify a flow to run when a contact event or interaction occurs, such as an agent accepting or disconnecting from a call or placing a customer on hold [Info](#)


Select event

Select an event hook

Default flow for Agent UI

Select a flow

Set manually

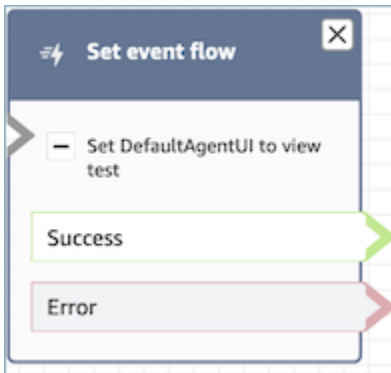
 Select a flow

This field cannot be empty.

Set dynamically

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Cara memanggil panduan di awal kontak](#)

Blok aliran: Atur aliran tahan

Deskripsi

- Tautan dari satu jenis aliran ke jenis aliran lainnya.
- Menentukan alur untuk memanggil ketika pelanggan atau agen ditunda.

Jika blok ini dipicu selama percakapan obrolan, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan

Channel	Didukung?
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

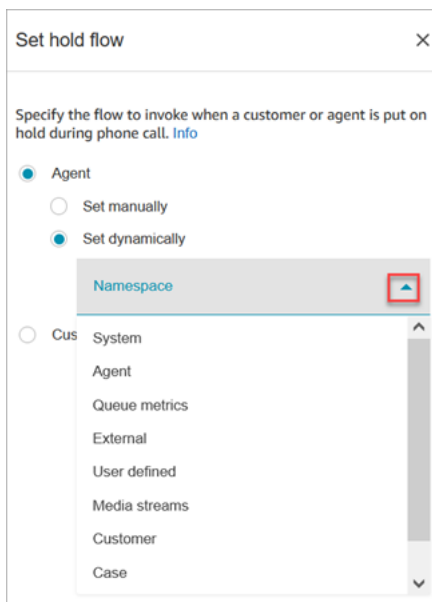
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Aliran bisikan keluar
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok aliran tahan Set. Ini menunjukkan daftar dropdown namespace yang dapat Anda gunakan untuk mengatur aliran penahanan secara dinamis.



Untuk informasi tentang menggunakan atribut, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Blok aliran: Setel perilaku logging

Deskripsi

- Mengaktifkan log aliran sehingga Anda dapat melacak peristiwa saat kontak berinteraksi dengan aliran.
- Log aliran disimpan di Amazon CloudWatch. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Log aliran disimpan dalam grup Amazon CloudWatch log](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok perilaku pencatatan Set. Ini memiliki dua opsi: aktifkan perilaku logging, atau nonaktifkan.

Skenario

Lihat topik ini untuk informasi selengkapnya tentang log aliran:

- [Lacak peristiwa saat pelanggan berinteraksi dengan arus](#)

Blok aliran: Mengatur perilaku perekaman dan analitik

Deskripsi

- Menetapkan opsi untuk merekam dan/atau memantau (mendengarkan) percakapan suara dan obrolan.
- Ini memungkinkan fitur di Lensa Kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya

Channel	Didukung?
Obrolan	Ya
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Aliran bisikan keluar
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Tip

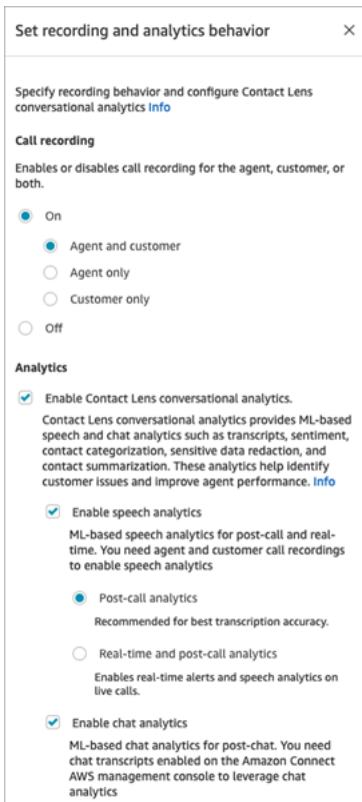
Sebaiknya gunakan blok Setel perilaku perekaman dalam aliran bisikan masuk atau keluar untuk perilaku yang paling akurat.

Menggunakan blok ini dalam alur antrian tidak selalu menjamin bahwa panggilan direkam. Ini karena blok mungkin berjalan setelah kontak bergabung dengan agen.

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok perilaku perekaman dan analitik Set. Ini memiliki dua bagian:

- Rekaman panggilan: gunakan bagian ini untuk mengaktifkan atau menonaktifkan rekaman panggilan dari pelanggan agen, atau keduanya.
- Analytics: gunakan bagian ini untuk mengaktifkan analitik Lensa Kontak.



Set recording and analytics behavior

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

Agent and customer

Agent only

Customer only

Off

Analytics

Enable Contact Lens conversational analytics.
Contact Lens conversational analytics provides ML-based speech and chat analytics such as transcripts, sentiment, contact categorization, sensitive data redaction, and contact summarization. These analytics help identify customer issues and improve agent performance. [Info](#)

Enable speech analytics
ML-based speech analytics for post-call and real-time. You need agent and customer call recordings to enable speech analytics

Post-call analytics
Recommended for best transcription accuracy.

Real-time and post-call analytics
Enables real-time alerts and speech analytics on live calls.

Enable chat analytics
ML-based chat analytics for post-chat. You need chat transcripts enabled on the Amazon Connect AWS management console to leverage chat analytics

Saat mengonfigurasi blok ini untuk [mengatur perilaku perekaman](#), pilih sebagai berikut:

- Untuk merekam percakapan suara, pilih apa yang ingin Anda rekam: Agen dan Pelanggan, Agen saja, atau Pelanggan saja.
- Untuk merekam percakapan obrolan, Anda harus memilih Agen dan Pelanggan.
- Untuk mengaktifkan pemantauan percakapan suara dan/atau obrolan, Anda harus memilih Agen dan Pelanggan.

Untuk informasi tentang menggunakan blok ini untuk mengaktifkan Lensa Kontak, termasuk fitur seperti redaksi data sensitif, lihat [Aktifkan Lensa Kontak Amazon Connect](#).

Kiat konfigurasi

- Anda dapat mengubah perilaku perekaman panggilan dalam alur, misalnya, mengubah dari “Agen dan pelanggan” menjadi “Agen saja.” Lakukan langkah-langkah berikut ini:
 1. Tambahkan blok perilaku perekaman dan analitik kedua ke alur.
 2. Konfigurasi blok kedua untuk mengatur rekaman panggilan ke Mati.
 3. Tambahkan blok perilaku perekaman dan analitik Set lainnya.

4. Konfigurasi blok ketiga ke perilaku perekaman baru yang Anda inginkan, seperti Agen saja.

Note

Pengaturan di bagian Analytics akan ditimpa oleh setiap blok Setel perekaman dan perilaku analitik berikutnya dalam alur.

- Untuk panggilan: Menghapus Aktifkan Analisis percakapan Lensa Kontak menonaktifkan analisis Lensa Kontak.

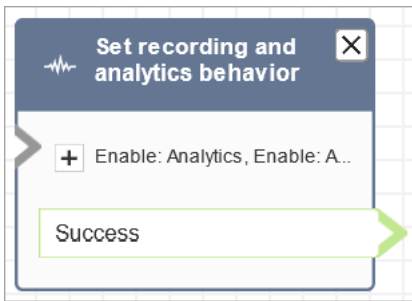
Misalnya, Anda memiliki dua blok Setel perekaman dan perilaku analitik dalam alur Anda. Blok pertama memiliki Enable Contact Lens Contact Lens Contact Lens yang dipilih. Blok kedua kemudian dalam aliran membuatnya tidak dipilih. Analitik hanya muncul selama analitik diaktifkan.

- Untuk obrolan: Obrolan waktu nyata memulai analisis segera setelah blok apa pun dalam alur mengaktifkannya. Tidak ada blok di kemudian hari dalam alur yang menonaktifkan pengaturan obrolan waktu nyata.
- Jika agen menahan pelanggan, agen tersebut masih dicatat, tetapi pelanggan tidak.
- Jika Anda ingin mentransfer kontak ke agen atau antrian lain, dan Anda ingin terus menggunakan Lensa Kontak untuk mengumpulkan data, Anda perlu menambahkan ke alur lain Atur blok perilaku perekaman dengan Aktifkan analitik diaktifkan. Ini karena transfer menghasilkan ID kontak kedua dan catatan kontak. Lensa Kontak perlu berjalan pada catatan kontak itu juga.
- Saat Anda mengaktifkan Lensa Kontak, jenis aliran tempat blok berada, dan di mana ia ditempatkan dalam aliran, tentukan apakah agen menerima transkrip sorotan kunci, dan kapan mereka menerimanya.

Untuk informasi selengkapnya dan contoh kasus penggunaan yang menjelaskan bagaimana pemblokiran memengaruhi pengalaman agen dengan sorotan utama, lihat [Rancang alur untuk sorotan utama](#).

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki satu cabang: Sukses.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel aliran masuk \(pengalaman kontak pertama\)](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengatur perilaku perekaman](#)
- [Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan](#)
- [Tinjau rekaman percakapan antara agen dan pelanggan menggunakan Amazon Connect](#)
- [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#)

Blok aliran: Tetapkan kriteria perutean

- Menetapkan kriteria routing pada kontak.
- Atribut yang telah ditentukan sebelumnya digunakan untuk menetapkan kriteria perutean pada kontak saluran apa pun, seperti Suara, Obrolan, dan Tugas. Kriteria routing adalah urutan dari satu atau lebih langkah routing.

- Langkah routing adalah kombinasi dari satu atau lebih persyaratan, misalnya, Language:English >= 4 AND Technology:AWS Kinesis >= 2 dan durasi kedaluwarsa. Langkah routing juga dapat ditetapkan sebagai tidak kedaluwarsa.
- Persyaratan adalah kondisi yang dibuat menggunakan nama atribut yang telah ditentukan, nilainya, operator perbandingan, dan tingkat kemahiran. Misalnya, teknologi:AWS Kinesis >= 2.
- Jenis aliran berikut mendukung blok ini:
 - Aliran masuk
 - Alur antrian pelanggan
 - Transfer ke aliran Agen
 - Transfer ke aliran Antrian
- Blok Set Routing Criteria harus digunakan dengan blok Transfer To Queue, karena yang terakhir akan mentransfer kontak ke antrian Amazon Connect dan mengaktifkan kriteria perutean yang ditentukan pada kontak.

Prasyarat untuk Mengatur Kriteria Perutean

Untuk mengatur kriteria perutean pada kontak, Anda harus terlebih dahulu menyelesaikan yang berikut ini:

1. Buat [Atribut yang telah ditentukan](#).
2. [Tetapkan kemahiran untuk agen](#) menggunakan atribut yang telah ditentukan sebelumnya yang dibuat

Cara kerja kriteria routing

Saat kontak ditransfer ke antrian standar, Amazon Connect akan mengaktifkan langkah pertama yang ditentukan dalam kriteria perutean kontak. Agen bergabung ke kontak hanya jika memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam langkah perutean aktif kontak. Jika tidak ada agen tersebut yang ditemukan hingga durasi kedaluwarsa langkah, maka Amazon Connect akan pindah ke langkah berikutnya yang ditentukan dalam kriteria perutean hingga salah satu dari mereka terpenuhi. Ketika semua langkah telah kedaluwarsa, kontak akan ditawarkan kepada agen terpanjang yang tersedia yang memiliki antrian di profil perutean mereka. Perhatikan bahwa langkah perutean tidak akan pernah kedaluwarsa jika durasi kedaluwarsa tidak ditentukan pada langkah perutean.

Anda dapat menggunakan item berikut dalam kriteria perutean:

- Pilih dari yang berikut ini:
 - Atribut tunggal.
 - Dua — delapan atribut menggunakan AND kondisi.
 - Dua atribut menggunakan OR kondisi. Anda hanya dapat menggunakan OR saat menyetel atribut secara dinamis. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan blok aliran](#).


Selain itu, atribut dan kriteria routing harus memiliki yang berikut;

- Setiap atribut harus memiliki tingkat kemahiran yang terkait.
- Setiap tingkat kecakapan harus menggunakan operator perbandingan “>=”.
- Setiap langkah kriteria harus memiliki pengatur waktu kedaluwarsa berjangka waktu.
- Langkah terakhir dari kriteria dapat memiliki timer kedaluwarsa berjangka waktu atau tidak kedaluwarsa.

Menggunakan blok aliran

Anda dapat mengatur kriteria perutean yang diinginkan baik secara manual di UI blok alur kontak atau secara dinamis berdasarkan output dari blok Fungsi AWS Lambda Invoke.

Block Type

 Set routing criteria

Block Name

0 / 50

Target a contact within a queue to agents matching a specific location, expertise, or other requirement. [Learn more](#)

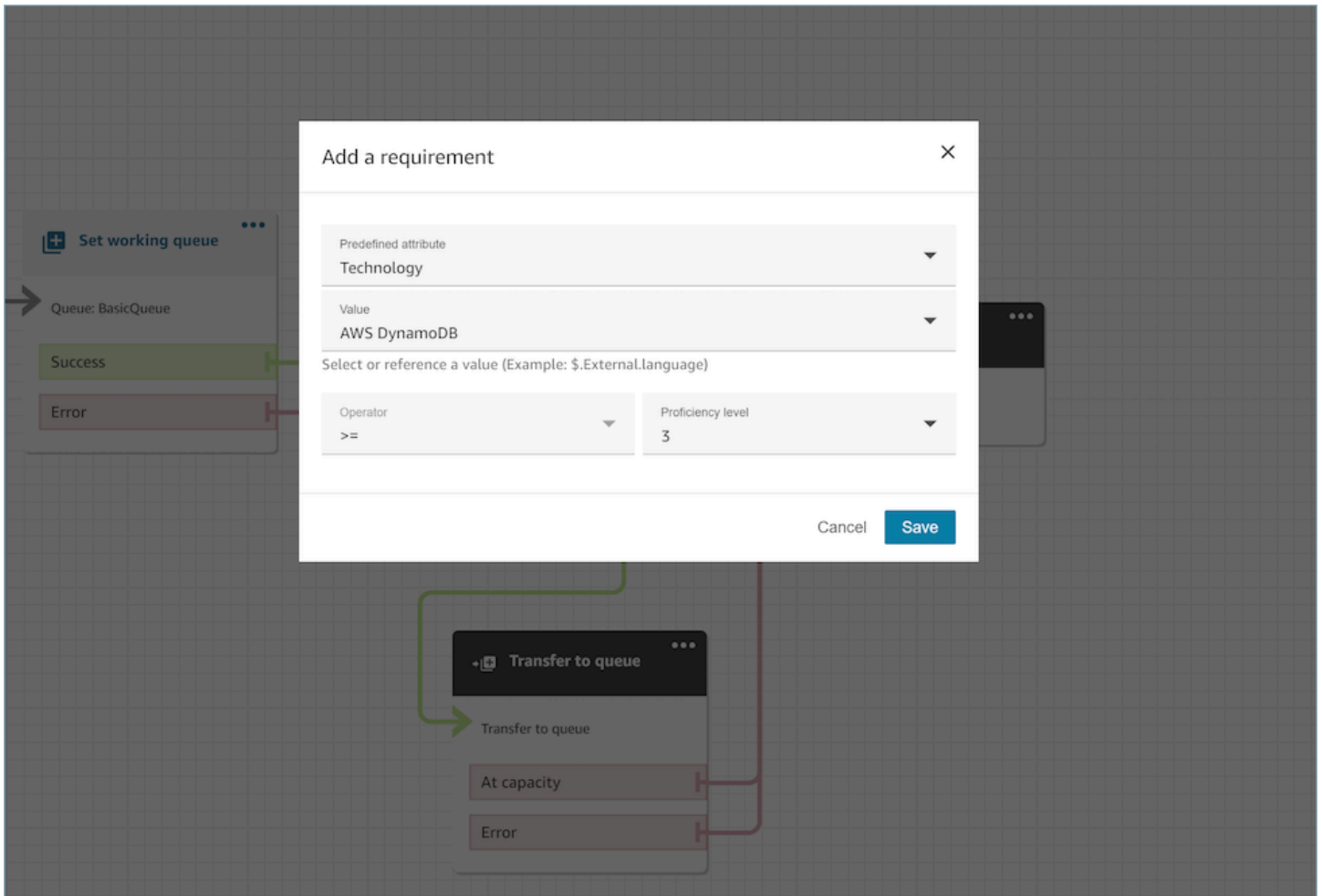
**How it works**

Set up to 5 steps of routing criteria. When it fails to meet the requirements in an earlier step, the routing criteria will move on to the next step sequentially until one of them is satisfied. When all criteria are exhausted, contact will be offered to any agent in queue.

- Set manually
- Set dynamically

Menggunakan blok aliran

Dengan menggunakan opsi ini, Anda dapat mengatur kriteria perutean pada kontak seperti yang ditentukan dalam blok `Set Routing Criteria` secara manual. Lihat contoh aliran di bawah ini ke tempat atribut yang telah ditentukan ditambahkan ke langkah perutean secara manual dengan memilih atribut dan nilai dari daftar dropdown.



Sesuai kebutuhan, Anda dapat mengonfigurasi nilai atribut yang telah ditentukan secara dinamis menggunakan referensi JsonPath bahkan dalam opsi ini. Misalnya, Anda dapat menentukan referensi `\$.External.language` JsonPath alih-alih hard coding AWS DynamoDB nilai pada `Technology` persyaratan semua kontak. Untuk informasi lebih lanjut tentang referensi JsonPath, lihat. [Daftar atribut kontak yang tersedia dan referensi JSONPath mereka](#)

Tetapkan kriteria perutean secara dinamis

Anda dapat menetapkan kriteria perutean pada kontak secara dinamis berdasarkan output dari blok fungsi Invoke AWS Lambda.

- Di blok fungsi Invoke AWS Lambda, konfigurasi fungsi Lambda untuk mengembalikan kriteria perutean dalam format JSON dan atur validasi respons sebagai JSON. Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan fungsi Invoke AWS Lambda, lihat [Memanggil fungsi AWS Lambda](#) dokumentasinya.
- Di Set Routing Criteria blok, pilih Atur opsi dinamis dengan atribut Lambda di atas - Namespace External as dan Key seperti yang ditentukan dalam respons Lambda di atas. Misalnya, kuncinya adalah MyRoutingCriteria karena menunjuk ke kriteria perutean dalam respons Lambda sampel di bagian berikut.

Contoh fungsi Lambda untuk mengatur kriteria perutean

Contoh Lambda berikut digunakan AndExpression untuk mengembalikan kriteria perutean:

```
export const handler = async(event) => {
  return {
    "MyRoutingCriteria": {
      "Steps": [
        {
          "Expression": {
            "AndExpression": [
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Language",
                  "Value": "English",
                  "ProficiencyLevel": 4,
                  "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
                }
              },
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Technology",
                  "Value": "AWS Kinesis",
                  "ProficiencyLevel": 2,
                  "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
                }
              }
            ]
          }
        }
      ],
      "Expiry": {
        "DurationInSeconds": 30
      }
    }
  }
}
```

```

    },
    {
      "Expression": {
        "AttributeCondition": {
          "Name": "Language",
          "Value": "English",
          "ProficiencyLevel": 1,
          "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
        }
      }
    }
  ]
}
};

```

Contoh Lambda berikut digunakan OrExpression untuk mengembalikan kriteria perutean:

```

export const handler = async(event) => {
  return {
    "MyRoutingCriteria": {
      "Steps": [
        {
          "Expression": {
            "OrExpression": [
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Technology",
                  "Value": "AWS Kinesis Firehose",
                  "ProficiencyLevel": 2,
                  "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
                }
              },
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Technology",
                  "Value": "AWS Kinesis",
                  "ProficiencyLevel": 2,
                  "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
                }
              }
            ]
          }
        }
      ]
    }
  },
};

```



```
        "Expiry": {
            "DurationInSeconds": 30
        }
    }
]
}
};
```

Apa status langkah perutean dan mengapa dibutuhkan?

1. Tidak aktif: Ketika kriteria routing diaktifkan, langkah pertama segera menjadi Tidak Aktif. Mesin routing mengeksekusi kriteria satu langkah pada satu waktu sesuai timer kedaluwarsa.
 - a. Setiap langkah dimulai sebagai Tidak Aktif Sampai langkah sebelumnya berakhir.
2. Aktif: Saat langkah dijalankan secara aktif untuk kecocokan, statusnya disetel ke Aktif
3. Kedaluwarsa: Ketika Amazon Connect tidak menemukan agen selama durasi langkah dan timer kedaluwarsa, mesin perutean beralih ke langkah berikutnya. Langkah sebelumnya dianggap Kedaluwarsa.
4. Bergabung: Setiap kali agen berhasil dicocokkan dengan kontak untuk langkah tertentu, status langkah akan ditetapkan sebagai Bergabung
5. Terputus: Jika kontak telah menunggu terlalu lama atau pemimpin operasi dapat memutuskan untuk mengganggu aliran dan mengubah kriteria perutean. Ini dapat dilakukan saat langkah tertentu aktif, misalnya, tugas telah menunggu selama 24 jam dan seorang manajer ingin mengubah kriteria. Status langkah kemudian akan diatur ke Interrupted.
6. Dinonaktifkan: Ketika pelanggan menghentikan panggilan atau koneksi terputus, perutean akan berhenti.

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Cara mereferensikan atribut kontak](#)

Blok aliran: Setel ID Suara

Deskripsi

- Mengaktifkan streaming audio dan menetapkan ambang batas untuk otentikasi suara dan deteksi penipu dalam daftar pantauan. Untuk informasi selengkapnya tentang fitur ini, lihat [ID suara](#).
- Mengirim audio ke Amazon Connect Voice ID untuk memverifikasi identitas penelepon dan mencocokkan dengan penipu dalam daftar pantauan, segera setelah panggilan terhubung ke alur.
- Gunakan [Mainkan prompt](#) blok sebelum Setel ID Suara untuk melakukan streaming audio dengan benar. Anda dapat mengeditnya untuk menyertakan pesan sederhana seperti “Selamat Datang.”
- Gunakan [Tetapkan atribut kontak](#) blok setelah Setel ID Suara untuk menyetel ID pelanggan bagi pemanggil.

`CustomerId` mungkin nomor pelanggan dari CRM Anda, misalnya. Anda dapat membuat fungsi Lambda untuk menarik ID pelanggan unik pemanggil dari sistem CRM Anda. ID Suara menggunakan atribut ini sebagai `CustomerSpeakerId` pemanggil.

`CustomerId` bisa menjadi nilai alfanumerik. Ini hanya mendukung `_` dan `-` (garis bawah dan tanda hubung) karakter khusus. Tidak perlu UUID. Untuk informasi selengkapnya, lihat `CustomerSpeakerId` di tipe data [Speaker](#).

- Gunakan [Periksa ID Suara](#) blok setelah Setel ID Suara ke cabang berdasarkan hasil pemeriksaan pendaftaran, autentikasi, atau deteksi penipuan.
- Untuk informasi tentang cara menggunakan Setel ID Suara dalam alur, bersama dengan [Periksa ID Suara](#) dan [Tetapkan atribut kontak](#), lihat [Langkah 2: Buat domain ID Suara dan kunci enkripsi baru di Aktifkan ID Suara](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan

Channel	Didukung?
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

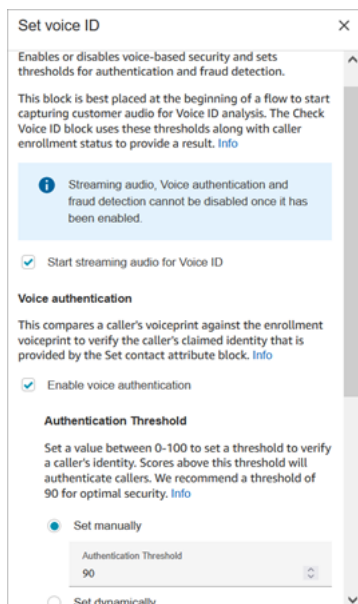
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Aliran bisikan pelanggan
- Aliran bisikan keluar
- Aliran bisikan agen
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti blok Set Voice ID. Ini menunjukkan bagian otentikasi Suara. Dalam contoh ini, Ambang Otentikasi diatur ke 90. Ini adalah ambang batas yang disarankan.



Mulai streaming audio untuk ID Suara

Saat opsi ini dipilih, Amazon Connect mulai mengalirkan audio dari saluran pelanggan ke ID Suara.

Anda dapat menambahkan blok ini beberapa tempat dalam aliran, tetapi setelah Mulai streaming audio dipilih, itu tidak dapat dinonaktifkan, bahkan jika nanti dalam aliran ada blok Set Voice ID lain yang tidak mengaktifkannya.

Otentikasi suara

Ambang batas autentikasi: Ketika ID Suara membandingkan cetak suara pemanggil dengan cetak suara terdaftar dari identitas yang diklaim, itu menghasilkan skor otentikasi antara 0-100. Skor ini menunjukkan kepercayaan diri pertandingan. Anda dapat mengonfigurasi ambang batas untuk skor yang menunjukkan apakah pemanggil diautentikasi. Ambang batas default 90 memberikan keamanan tinggi untuk sebagian besar kasus.

- Jika skor autentikasi berada di bawah ambang batas yang dikonfigurasi, ID Suara memperlakukan panggilan sebagai tidak diautentikasi.
- Jika skor autentikasi berada di atas ambang batas yang dikonfigurasi, ID Suara memperlakukan panggilan sebagai diautentikasi.

Misalnya, jika orang tersebut sakit dan menelepon dari perangkat seluler di mobil mereka, skor otentikasi akan sedikit lebih rendah daripada saat orang tersebut baik-baik saja dan menelepon dari ruangan yang sunyi. Jika penipu menelepon, skor otentikasi jauh lebih rendah.

Waktu respons otentikasi

Anda dapat mengatur waktu respons autentikasi antara 5 dan 10 detik, yang menentukan seberapa cepat Anda ingin menyelesaikan analisis autentikasi ID Suara. Menurunkannya membuat waktu respons lebih cepat pada tradeoff dengan akurasi yang lebih rendah. Saat Anda menggunakan opsi IVR swalayan di mana penelepon tidak banyak bicara, Anda mungkin ingin mengurangi waktu ini. Anda kemudian dapat menambah waktu jika panggilan perlu ditransfer ke agen.

Gambar berikut menunjukkan bagian Waktu Respons Otentikasi blok. Waktu respons diatur secara manual ke 10 detik.

Authentication Response time

Set the amount of time to collect audio before providing an authentication result. [Info](#)

Set manually

Response time(seconds)
10

Set dynamically

Pilih Setel secara dinamis untuk mengatur ambang otentikasi berdasarkan kriteria tertentu. Misalnya, Anda mungkin ingin menaikkan ambang batas berdasarkan tingkat keanggotaan pelanggan, atau jenis transaksi atau informasi yang mereka panggil.

Deteksi penipuan

Ambang batas yang Anda tetapkan untuk deteksi penipuan digunakan untuk mengukur risiko. Skor yang lebih tinggi dari ambang batas dilaporkan sebagai risiko yang lebih tinggi. Skor yang lebih rendah dari ambang batas dilaporkan sebagai risiko yang lebih rendah. Menaikkan ambang batas menurunkan tingkat positif palsu (membuat hasil lebih pasti), tetapi menaikkan tingkat negatif palsu

Pilih Tetapkan secara dinamis untuk menetapkan ambang batas penipuan berdasarkan kriteria tertentu. Misalnya, Anda mungkin ingin menurunkan ambang batas untuk pelanggan dengan kekayaan tinggi, atau jenis transaksi atau informasi yang mereka panggil.

Fraud detection

This will check for impersonation attempts and presence of known fraudsters. [Info](#)

Enable fraud detection

Fraud threshold

Set a minimum score between 0-100 to establish a high risk threshold. Scores above this value will report as high risk. We recommend a threshold of 50 for optimal security. [Info](#)

Set manually

Threshold score
50

Set dynamically

Fraud watchlist

Specify an existing fraud watchlist in your Voice ID domain for this contact or use the default fraud watchlist for this domain. [Info](#)

Use default watchlist

Set manually

Set dynamically

Daftar tontonan yang Anda pilih digunakan saat mengevaluasi sesi suara. Pilih Gunakan daftar pantauan default untuk menggunakan daftar pantauan default domain Anda. Untuk Set secara manual, ID daftar tontonan harus 22 karakter alfanumerik.

Demikian pula untuk daftar tontonan, pilih Setel secara dinamis untuk mengatur daftar tontonan berdasarkan kriteria yang diberikan. Misalnya, Anda mungkin ingin menggunakan daftar pantauan yang lebih ketat mengingat jenis transaksi atau informasi yang mereka panggil.

Kiat konfigurasi

- Untuk ambang otentikasi, kami sarankan Anda memulai dengan default 90 dan menyesuaikan sampai Anda menemukan keseimbangan yang baik untuk bisnis Anda.

Setiap kali Anda meningkatkan nilai ambang Autentikasi di luar default 90, ada tradeoff:

- Semakin tinggi ambang batas, semakin besar tingkat penolakan palsu (FRR), yaitu kemungkinan agen perlu memverifikasi identitas pelanggan.

Misalnya, jika Anda mengaturnya terlalu tinggi, seperti lebih dari 95, agen perlu memverifikasi identitas setiap pelanggan.

- Semakin rendah ambang batas, semakin besar tingkat penerimaan palsu (FAR), yaitu, kemungkinan ID Suara akan salah menerima upaya akses oleh penelepon yang tidak sah.
- Saat ID Suara memverifikasi bahwa suara tersebut milik pelanggan yang terdaftar, maka akan mengembalikan status Autentikasi. Tambahkan [Periksa ID Suara](#) blok ke cabang aliran Anda berdasarkan status yang dikembalikan.
- Untuk ambang batas Penipuan, kami sarankan Anda memulai dengan default 50 dan menyesuaikan hingga Anda menemukan keseimbangan yang baik untuk bisnis Anda.

Jika skor penelepon berada di atas ambang batas, itu menunjukkan ada risiko penipuan yang lebih tinggi dalam panggilan itu.

- Untuk daftar pantauan Penipuan, format divalidasi saat alur dipublikasikan.
 - Jika daftar tontonan disetel secara dinamis dan formatnya tidak valid, kontak akan diarahkan ke cabang Error dari blok Set Voice ID.
 - Jika ID daftar tontonan disetel secara manual atau dinamis dengan format yang valid tetapi daftar tontonan tidak tersedia di domain ID Suara instance, kontak akan diarahkan ke cabang Kesalahan [Periksa ID Suara](#) blok saat blok Periksa ID Suara digunakan nanti dalam alur.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Informasi lain

Lihat topik berikut untuk informasi lebih lanjut tentang blok ini:

- [Menggunakan otentikasi pemanggil waktu nyata dengan ID Suara](#)
- [Blok aliran: Periksa ID Suara](#)
- [Gunakan ID Suara](#)

Blok aliran: Atur suara

Deskripsi

- Mengatur bahasa dan suara text-to-speech (TTS) yang akan digunakan untuk alur kontak.
- Suara default dikonfigurasi ke Joanna (Gaya berbicara percakapan).
- Anda dapat memilih Override speaking style untuk membuatnya dan suara lainnya [Amazon Polly Neural Text-to-Speech](#) (NTTS). Suara saraf membuat percakapan otomatis terdengar lebih hidup dengan meningkatkan nada, infleksi, intonasi, dan tempo.

Untuk daftar suara saraf yang didukung, lihat [Suara Saraf](#) di Panduan Pengembang Amazon Polly.

- Setelah blok ini dijalankan, pemanggilan TTS apa pun diselesaikan ke suara saraf atau standar yang dipilih.
- Jika blok ini dipicu selama percakapan obrolan, kontak akan turun ke cabang Sukses. Ini tidak berpengaruh pada pengalaman obrolan.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang Sukses
Tugas	Tidak - Cabang Sukses

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Semua aliran

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok suara Set. Ini dikonfigurasi untuk bahasa Inggris, suaranya Joanna, dan gaya bicarannya adalah Percakapan.

Set voice
×

Sets the voice to interact with the customer. [Info](#)

Language
 English (United States)

Voice
 Joanna

Override speaking style - Neural: Conversational

i You can optionally change the speaking style to override the console settings.

Standard (Legacy)
 Neural speaking style

Speech Style
 Conversational

Set language attribute
Use currently selected language as an attribute.

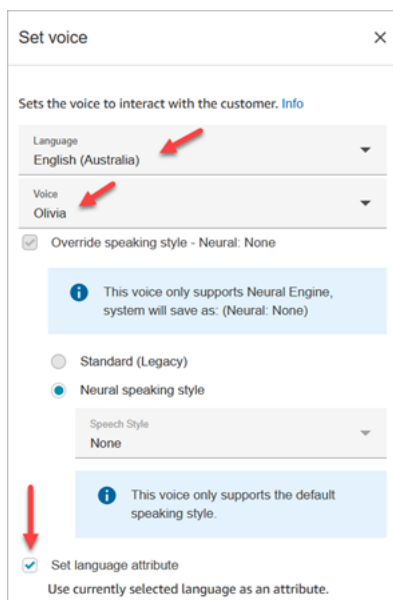
Tip

Untuk suara yang hanya mendukung gaya berbicara saraf tetapi tidak standar, gaya berbicara Override dipilih secara otomatis. Anda tidak memiliki opsi untuk menghapusnya.

Gunakan bot Amazon Lex V2 dengan Amazon Connect

Jika Anda menggunakan bot Amazon Lex V2, atribut bahasa Anda di Amazon Connect harus sesuai dengan model bahasa yang digunakan untuk membangun bot Lex Anda. Ini berbeda dari Amazon Lex (Klasik).

- Jika Anda membuat bot Amazon Lex V2 dengan model bahasa yang berbeda—misalnya, en_AU, fr_FR, ES_ES, dan lainnya—di bawah Voice, pilih suara yang sesuai dengan bahasa itu, lalu pilih Atur atribut bahasa, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.
- Jika Anda tidak menggunakan suara en-US dengan bot Amazon Lex V2 dan tidak memilih atribut Setel bahasa, [Dapatkan masukan pelanggan](#) pemblokiran akan menghasilkan kesalahan.
- Untuk bot dengan beberapa bahasa (misalnya, en_AU dan en_GB) pilih Atur atribut bahasa untuk salah satu bahasa, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

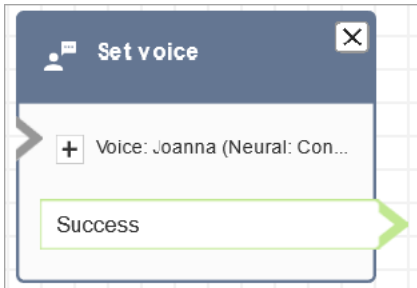


Kiat konfigurasi

- [Untuk suara saraf Joanna dan Matthew, dalam bahasa Inggris Amerika \(en-US\), Anda juga dapat menentukan gaya berbicara percakapan atau gaya berbicara penyiar berita.](#)

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang berikut: Sukses.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Tambahkan text-to-speech ke prompt](#)

Blok aliran: Atur aliran bisikan

Deskripsi

Aliran bisikan adalah apa yang dialami pelanggan atau agen ketika mereka bergabung dalam percakapan suara atau obrolan. Sebagai contoh:


- Seorang agen dan pelanggan bergabung dalam obrolan. Bisikan agen mungkin menampilkan teks kepada agen yang memberi tahu mereka nama pelanggan, misalnya, antrian mana pelanggan berada, atau memberi tahu agen bahwa mereka sedang berbicara dengan anggota klub.
- Seorang agen dan pelanggan bergabung dalam panggilan. Bisikan pelanggan mungkin memberi tahu pelanggan bahwa panggilan tersebut direkam untuk tujuan pelatihan, misalnya, atau berterima kasih kepada mereka karena telah menjadi anggota klub.
- Seorang agen dan pelanggan bergabung dalam obrolan. Menggunakan atribut kontak, aliran bisikan agen mencatat agen mana yang terhubung ke percakapan. Atribut ini kemudian digunakan

dalam aliran keputusan untuk mengarahkan kontak kembali ke agen yang sama jika pelanggan memiliki pertanyaan tindak lanjut setelah agen terputus.

Aliran bisikan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- Ini adalah interaksi sepihak: baik pelanggan mendengar atau melihatnya, atau agen melakukannya.
- Ini dapat digunakan untuk membuat interaksi yang dipersonalisasi dan otomatis.
- Ini berjalan ketika pelanggan dan agen sedang terhubung.

Untuk percakapan suara, blok aliran bisikan Set menggantikan aliran bisikan [agen default atau aliran bisikan pelanggan dengan menautkan ke aliran bisikan](#) yang Anda buat.

 Important

Untuk percakapan obrolan, Anda perlu menyertakan blok aliran bisikan Set agar agen default atau bisikan pelanggan dapat diputar. Untuk petunjuk, lihat [Mengatur alur bisikan default untuk percakapan obrolan](#).

Cara kerja blok aliran bisikan Set

- Untuk percakapan masuk (suara atau obrolan), blok aliran bisikan Set menentukan bisikan yang akan diputar ke pelanggan atau agen saat mereka bergabung.
- Untuk panggilan suara keluar, ini menentukan bisikan yang akan diputar ke pelanggan.
- Bisikan adalah satu arah, yang berarti hanya agen atau pelanggan yang mendengar atau melihatnya, tergantung pada jenis bisikan yang Anda pilih. Misalnya, jika seorang pelanggan berbisik mengatakan “Panggilan ini sedang direkam,” agen tidak mendengarnya.
- Aliran bisikan dipicu setelah agen menerima kontak (baik terima otomatis atau terima manual). Aliran bisikan agen berjalan lebih dulu, sebelum pelanggan dikeluarkan dari antrian. Setelah ini selesai, pelanggan dikeluarkan dari antrian dan aliran bisikan pelanggan berjalan. Kedua aliran berjalan hingga selesai sebelum agen dan pelanggan dapat berbicara atau mengobrol satu sama lain.
- Jika agen terputus saat bisikan agen sedang berjalan, pelanggan tetap dalam antrian untuk diarahkan kembali ke agen lain.
- Jika pelanggan terputus saat bisikan pelanggan berjalan, kontak berakhir.

- Jika aliran bisikan agen atau aliran bisikan pelanggan menyertakan blok yang tidak didukung oleh obrolan, seperti [Mulai/Hentikan](#) streaming media atau [Atur suara](#), obrolan melompati blok ini dan memicu cabang kesalahan. Namun, itu tidak mencegah aliran dari kemajuan.
- Aliran bisikan tidak muncul dalam transkrip.
- Bisikan bisa maksimal 2 menit. Setelah titik itu, kontak atau agen terputus.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

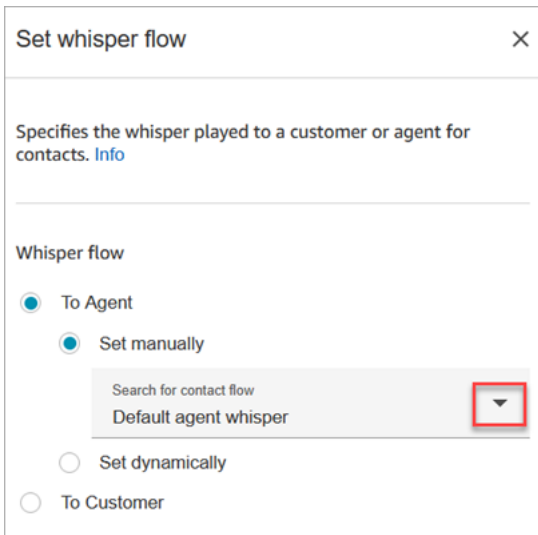
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok aliran bisikan Set. Ini menunjukkan bisikan ke agen diatur secara manual ke bisikan agen Default. Gunakan kotak dropdown untuk memilih aliran bisikan yang berbeda.



Jika Anda memilih untuk Memilih aliran, Anda hanya dapat memilih dari aliran yang berjenis Agent Whisper atau Customer Whisper.

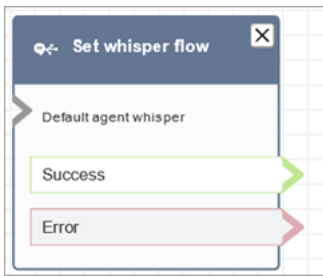
Untuk informasi tentang menggunakan atribut, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Kiat konfigurasi

- Dalam satu blok, Anda dapat mengatur bisikan pelanggan atau bisikan agen, tetapi tidak keduanya. Sebagai gantinya, gunakan beberapa blok aliran bisikan Set dalam aliran Anda.
- Jika Anda menggunakan [Mainkan prompt](#) blok alih-alih blok bisikan Set dalam aliran bisikan agen atau aliran bisikan pelanggan, dalam percakapan suara, prompt dapat didengar oleh agen dan pelanggan. Namun, dalam obrolan, hanya agen atau pelanggan yang melihat teks prompt Play.
- Pastikan bisikan Anda dapat selesai dalam dua menit. Jika tidak, panggilan akan terputus sebelum dibuat.
- Jika agen tampaknya terjebak dalam status “Menghubungkan...” sebelum terputus secara paksa dari panggilan, pastikan aliran bisikan yang dikonfigurasi memenuhi maksimum dua menit.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Blok aliran: Atur antrian kerja

Deskripsi

- Blok ini menentukan antrian yang akan digunakan saat Transfer ke antrian dipanggil.
- Antrian harus ditentukan sebelum memanggil Transfer ke antrian kecuali bila digunakan dalam alur antrian pelanggan. Ini juga merupakan antrian default untuk memeriksa atribut, seperti kepegawaian, status antrian, dan jam operasi.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

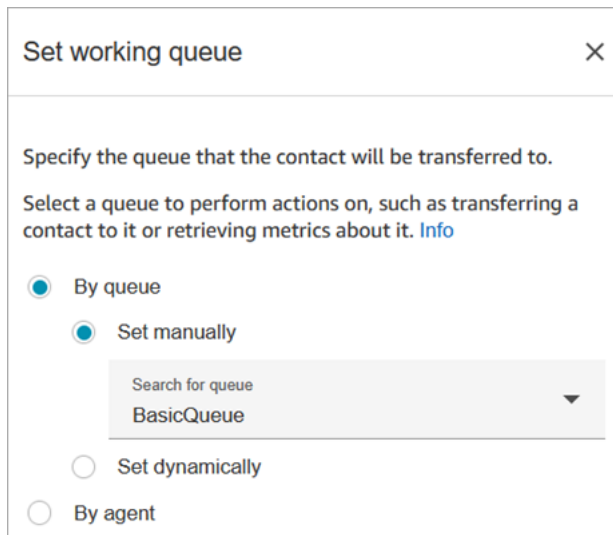
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok antrian kerja Set. Hal ini diatur ke BasicQueue.

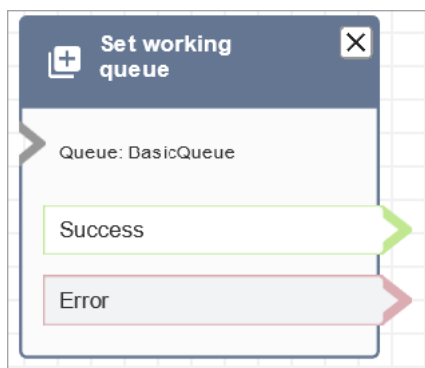


Perhatikan properti berikut:

- Dengan antrian > Atur secara dinamis. Untuk mengatur antrian secara dinamis, Anda harus menentukan Amazon Resource Name (ARN) untuk antrian, bukan nama antrian. Untuk menemukan ARN untuk antrian, buka antrian di editor antrian. ARN disertakan sebagai bagian terakhir dari URL yang ditampilkan di bilah alamat browser setelahnya. /queue Misalnya, aaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Contoh antrian pelanggan](#)
- [Konfigurasi antrean sampel](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengatur agent-to-agent transfer](#)
- [Transfer kontak ke agen tertentu](#)

Blok aliran: Tampilkan tampilan

Deskripsi

- Gunakan blok ini untuk mengonfigurasi alur kerja berbasis UI yang dapat Anda tampilkan ke pengguna aplikasi front end. Anda dapat menggunakan blok ini untuk membuat [step-by-step panduan](#) bagi agen yang menggunakan ruang kerja agen Amazon Connect.
- Untuk menggunakan blok ini, pertama-tama pilih sumber daya Lihat dari menu tarik-turun dan kemudian petakan data ke bidang yang berbeda dalam skema Tampilan. Anda dapat menggunakan opsi pemetaan Set JSON yang memungkinkan Anda melewati seluruh objek JSON. Untuk detail tentang templat Lihat yang tersedia, lihat [Lihat sumber daya](#).
- Ketika blok menerima respons kembali dari aplikasi klien, data output dapat direferensikan dalam aliran menggunakan `$.Views.ViewResultData`.
- Lihat [pustaka sampel dan modul yang dapat digunakan kembali](#) untuk membantu Anda memulai menggunakan blok Tampilkan tampilan dan membuat step-by-step panduan. Modul-modul ini menunjukkan bagaimana Anda dapat mengonfigurasi berbagai jenis blok Tampilkan tampilan dan cara Anda dapat mengintegrasikan step-by-step panduan dengan alur kerja dan layanan lainnya. Mereka menunjukkan pola desain yang baik untuk kasus penggunaan umum dan kompleks, dan mengatasi masalah desain yang paling umum.

Untuk memuat sampel ke instans Amazon Connect, gunakan [Aliran impor/ekspor](#) fitur tersebut untuk memuat alur dengan blok Tampilkan tampilan sampel ke akun Anda.

Saluran yang didukung

step-by-step Panduan rute blok ini yang akan ditampilkan kepada agen di ruang kerja agen. Ini merutekan panduan sebagai kontak obrolan. Jenis kontak obrolan ini berbeda dengan kontak berbasis pelanggan yang ditangani agen.

Misalnya, pelanggan premium dapat menghubungi pusat kontak Anda. Blok Tampilkan tampilan dipicu untuk menampilkan step-by-step panduan premium ke agen. Ada dua kontak yang terlibat:

- Pelanggan, yang merupakan kontak suara.
- step-by-step Panduan, yang diarahkan sebagai kontak obrolan.

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk

Properti

Properti diisi secara dinamis tergantung pada sumber daya Lihat yang Anda pilih. Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Tampilkan tampilan. Hal ini diatur ke tampilan solusi Wizard.

Show View ✕

Renders a View in a user application and waits for a response from the application [Info](#)

Solution View

Select a solution view. [Info](#)

Solution View
Wizard

Steps

Set manually

Steps

Set dynamically

Set JSON

StepSection

Set manually

StepSection

Set dynamically

Set JSON

Heading

Set manually

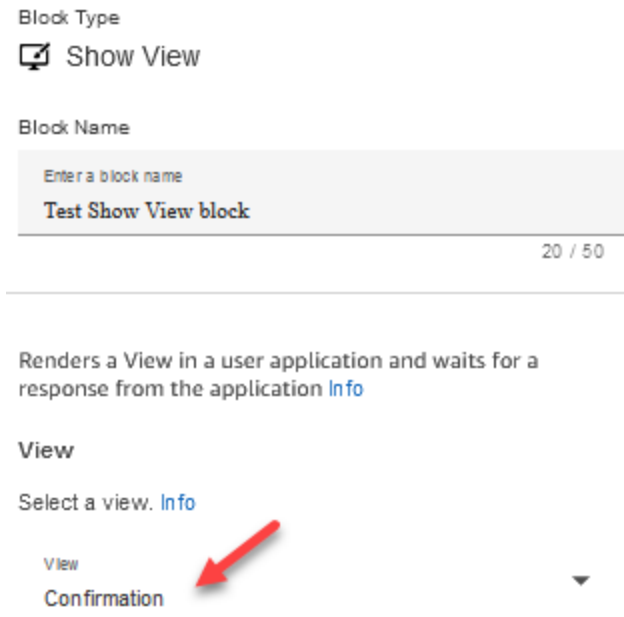
Heading
File missing luggage claim

Cancel Save

Cara menggunakan opsi Set JSON

Bagian ini membahas contoh cara menggunakan opsi Set JSON.

1. Di bagian Lihat halaman Properti, pilih Konfirmasi dari menu tarik-turun, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Saat Anda memilih Tampilan Konfirmasi, skema masukan Tampilan ditampilkan di halaman properti. Skema memiliki bagian berikut di mana Anda dapat menambahkan informasi: Heading,, Graphic AttributeBar, Next, Style, Subheading, dan Timeout. Gambar berikut menunjukkan beberapa bagian ini.

Heading 

Set manually

 Heading

This field cannot be empty.

Set dynamically

Set JSON

AttributeBar 

Set manually

AttributeBar

Set dynamically

Set JSON

Graphic 

Set manually

Graphic

Set dynamically

Set JSON

2. Gambar berikut menunjukkan AttributeBarparameter, Set menggunakan JSON pilihan. Untuk melihat semua JSON yang Anda tempelkan, klik sudut kotak dan tarik ke bawah.


AttributeBar

Set manually

Set dynamically

Set JSON

```
AttributeBar
[
  {
    "Label": "Example",
    "Value": "Attribute"
  },
  {
    "Label": "Example 2",
    "Value": "Attribute 2"
  },
  {
    "Label": "Example 3",
    "Value": "Case:123456",
    "LinkType": "case",
    "ResourceId": "123456",
    "Copyable": true
  },
  {
    "Label": "Example 4",
    "Value": "Attribute 2",
    "LinkType": "external",
    "ResourceId":
"https://www.example.com"
  }
]
```



Click the corner and pull down to expand the box

Tip

Perbaiki kesalahan apa pun jika JSON tidak valid. Gambar berikut menunjukkan contoh pesan kesalahan karena ada koma tambahan.

```
AttributeBar
[
  {
    "Label": "Example",
    "Value": "Attribute",
  },
  {
    "Label": "Example 2",
    "Value": "Attribute 2"
  },
  {
    "Label": "Example 3",
    "Value": "Case:123456",
    "LinkType": "case",
    "ResourceId": "123456",
    "Copyable": true
  },
  {
    "Label": "Example 4",
    "Value": "Attribute 2",
    "LinkType": "external",
    "ResourceId":
    "https://www.example.com"
  }
]
```

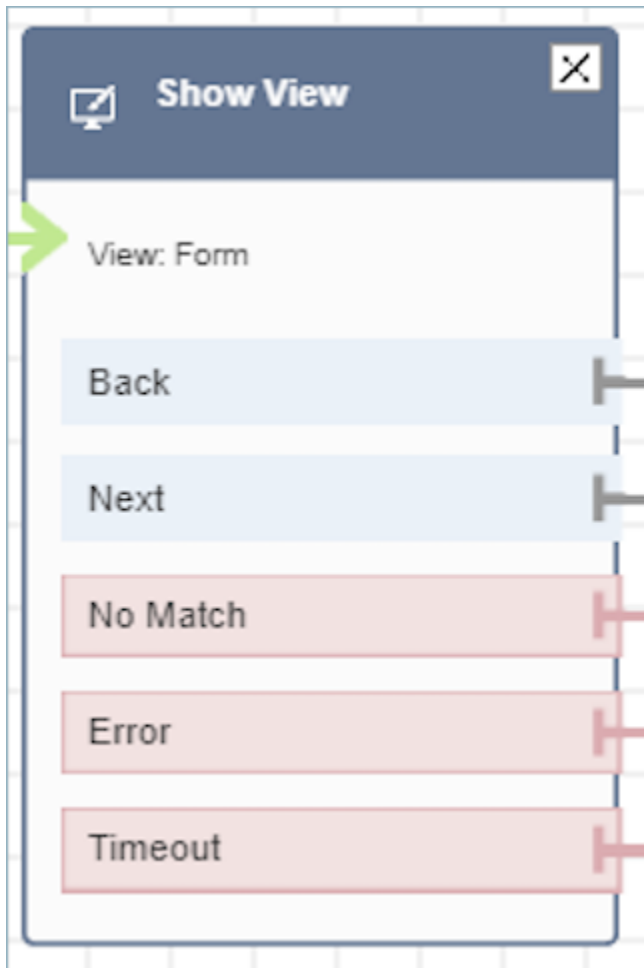
Invalid JSON

3. Pilih Simpan dan publikasikan saat Anda siap.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang berikut: Back, Next, No Match, Error, dan Timeout.

Kontak obrolan dialihkan ke cabang Kembali atau Berikutnya tergantung pada apa yang diklik pengguna pada Tampilan. Tidak ada kecocokan hanya dimungkinkan jika pengguna memiliki komponen tindakan dengan nilai Action kustom.



Blok aliran: Mulai streaming media

Deskripsi

Menangkap apa yang pelanggan dengar dan katakan selama kontak. Anda kemudian dapat melakukan analisis pada aliran audio untuk:

- Tentukan sentimen pelanggan.
- Gunakan audio untuk tujuan pelatihan.
- Identifikasi dan tandai penelepon yang kasar.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Aliran Bisikan Pelanggan
- Aliran Bisikan Keluar
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok streaming media Mulai. Ini memiliki dua opsi: mulai aliran dari pelanggan atau ke pelanggan.

Start media streaming

Starts streaming media to Kinesis. [Learn more](#)

Only audio is supported

Select stream to start

From the customer

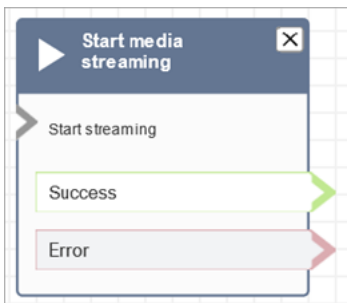
To the customer

Kiat konfigurasi

- Anda harus mengaktifkan streaming media langsung dalam instans Anda agar berhasil menangkap audio pelanggan. Untuk petunjuk, lihat [Siapkan streaming media langsung audio pelanggan](#).
- Audio pelanggan ditangkap hingga blok Stop media streaming dipanggil, bahkan jika kontak diteruskan ke aliran lain.
- Anda harus menggunakan blok Stop media streaming untuk menghentikan streaming media.
- Jika blok ini dipicu selama percakapan obrolan, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

[Contoh aliran untuk menguji streaming media langsung](#)

Blok aliran: Hentikan streaming media

Deskripsi

- Berhenti menangkap audio pelanggan setelah dimulai dengan blok streaming media Mulai.
- Anda harus menggunakan blok Stop media streaming untuk menghentikan streaming media.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Aliran Bisikan Pelanggan
- Aliran Bisikan Keluar
- Aliran Bisikan Agen
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Blok ini tidak memiliki properti apa pun.

Kiat konfigurasi

- Anda harus mengaktifkan streaming media langsung dalam instans Anda agar berhasil menangkap audio pelanggan. Untuk petunjuk, lihat [Siapkan streaming media langsung audio pelanggan](#).
- Audio pelanggan ditangkap hingga blok Stop media streaming dipanggil, bahkan jika kontak diteruskan ke aliran lain.

- Jika blok ini dipicu selama percakapan obrolan, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Sukses dan Kesalahan.



Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

[Contoh aliran untuk menguji streaming media langsung](#)

Blok aliran: Menyimpan masukan pelanggan

Deskripsi

Blok ini mirip dengan Dapatkan input pelanggan, tetapi yang satu ini menyimpan input sebagai atribut kontak (dalam atribut sistem [input pelanggan Tersimpan](#)) dan memungkinkan Anda untuk mengenkripsinya. Dengan cara ini, Anda dapat mengenkripsi input sensitif seperti nomor kartu kredit. Blok ini:

- Memainkan prompt untuk mendapatkan respons dari pelanggan. Misalnya, “Silakan masukkan nomor kartu kredit Anda” atau “Masukkan nomor telepon yang harus kami gunakan untuk menelepon Anda kembali.”
- Memutar prompt audio yang dapat diinterupsi atau diputar text-to-speech untuk ditanggapi oleh pelanggan.
- Menyimpan input numerik seperti pada atribut sistem [input pelanggan Tersimpan](#).
- Memungkinkan Anda menentukan penekanan tombol penghentian kustom.

- Jika selama panggilan pelanggan tidak memasukkan input apa pun, kontak dialihkan ke cabang cabang Success dengan nilai Timeout. Tambahkan blok Periksa atribut kontak untuk memeriksa batas waktu.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok masukan pelanggan Store. Ini menunjukkan bagian Prompt yang dikonfigurasi untuk memutar prompt Audio.


Gambar berikut menunjukkan bagian masukan Pelanggan dari halaman. Ini dikonfigurasi untuk memungkinkan hingga 20 digit. Ini diatur ke batas waktu setelah 5 detik tanpa input.

Perhatikan properti berikut:

- Untuk informasi tentang memilih prompt dari library Amazon Connect atau bucket S3, lihat [Mainkan prompt](#) bloknya.
- Digit Maksimum: Tentukan jumlah digit maksimum yang dapat dimasukkan pelanggan.
- Batas waktu sebelum entri pertama: Tentukan berapa lama menunggu pelanggan mulai memasukkan balasan mereka melalui suara atau DTMF. Misalnya, Anda dapat memasukkan 20 detik, untuk memberi pelanggan waktu untuk mendapatkan kartu kredit mereka.

Setelah kontak mulai memasukkan digit, Amazon Connect menunggu 5 detik untuk setiap digit, secara default. Anda tidak dapat mengubah pengaturan default ini.

- Enkripsi entri: Enkripsi entri pelanggan, seperti informasi kartu kredit mereka. Untuk step-by-step petunjuk untuk mendapatkan kunci yang Anda gunakan untuk memasukkan informasi ini, lihat [Membuat solusi IVR aman dengan Amazon Connect](#).
- Tentukan penekanan tombol penghentian: Tentukan penekanan tombol penghentian khusus yang digunakan saat kontak Anda menyelesaikan input DTMF mereka. Penekanan tombol penghentian dapat mencapai panjang lima digit, dengan #, * dan 0-9 karakter, bukan hanya #.

 Note

Untuk menggunakan bintang (*) sebagai bagian dari penekanan tombol penghentian, Anda juga harus memilih Nonaktifkan tombol batal.

- Nonaktifkan tombol batal: Secara default, ketika pelanggan memasukkan* sebagai input, ia menghapus semua input DTMF yang datang sebelumnya. Namun, jika Anda memilih Nonaktifkan tombol batal, Amazon Connect memperlakukan * sebagai kunci lainnya.

Jika Anda mengirim input DTMF ke [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok, properti Disable cancel key mempengaruhi input, sebagai berikut:

- Ketika tombol Nonaktifkan batal dipilih, semua karakter yang dimasukkan—termasuk *—dikirim ke blok fungsi Invoke Lambda.
- Ketika tombol Nonaktifkan batal tidak dipilih, hanya * yang dikirim ke blok fungsi Invoke Lambda.

Misalnya, Anda memilih tombol Nonaktifkan batal, dan pelanggan memasukkan 1 #2 #3 *4###, di mana ## adalah penekanan tombol penghentian. Blok fungsi Invoke Lambda kemudian menerima seluruh 1 #2 #3 *4# sebagai input. Anda dapat memprogram fungsi Lambda untuk mengabaikan karakter sebelum karakter*. Jadi, masukan pelanggan akan ditafsirkan sebagai 1 #2 #4 #.

- Nomor telepon: Opsi ini berguna untuk skenario panggilan balik antrian.
 - Format lokal: Jika semua pelanggan Anda menelepon dari negara yang sama dengan instans Anda, pilih negara itu dari daftar dropdown. Amazon Connect kemudian secara otomatis mengisi kode negara untuk pelanggan sehingga mereka tidak perlu memasukkannya.
 - Format internasional: Jika Anda memiliki pelanggan yang menelepon dari berbagai negara, pilih Format internasional. Amazon Connect kemudian mengharuskan pelanggan untuk memasukkan kode negara mereka.

Masalah dengan input DTMF?

Katakanlah Anda memiliki skenario berikut dengan dua alur kontak, masing-masing menangkap input DTMF dari pelanggan:

1. Satu aliran menggunakan blok input Dapatkan pelanggan untuk meminta input DTMF dari pelanggan.
2. Setelah input DTMF dimasukkan, ia menggunakan blok Transfer to flow untuk memindahkan kontak ke aliran kontak berikutnya.
3. Di alur berikutnya, ada blok input pelanggan Store untuk mendapatkan lebih banyak input DTMF dari pelanggan.

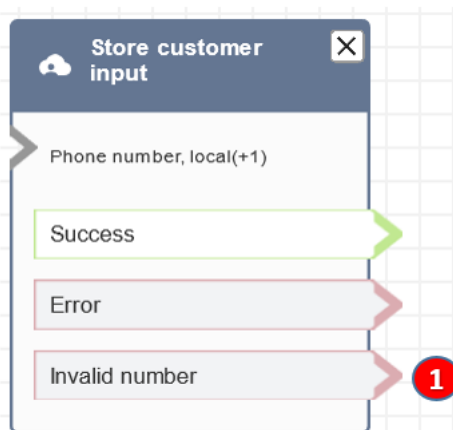
Ada waktu pengaturan antara aliran pertama dan kedua. Ini berarti jika pelanggan memasukkan input DTMF dengan sangat cepat untuk aliran kedua, beberapa digit DTMF mungkin akan dijatuhkan.

Misalnya, pelanggan perlu menekan 5, lalu menunggu prompt dari aliran kedua, lalu ketik 123. Dalam hal ini, 123 ditangkap tanpa masalah. Namun, jika mereka tidak menunggu prompt dan memasukkan 5123 dengan sangat cepat, blok input pelanggan Store hanya dapat menangkap 23 atau 3.

Untuk menjamin blok input pelanggan Store dalam alur kontak kedua menangkap semua digit, pelanggan harus menunggu prompt diputar, dan kemudian memasukkan input DTMF tipe mereka.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang berikut: Sukses, Kesalahan, dan Nomor tidak valid.



1. Nomor tidak valid: Apa yang harus dilakukan jika pelanggan memasukkan nomor yang tidak valid.

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel input aman dengan agen](#)
- [Sampel input aman tanpa agen](#)
- [Konfigurasi antrean sampel](#)
- [Callback antrean sampel](#)

Skenario

[Membuat solusi IVR aman dengan Amazon Connect](#)

Blok aliran: Transfer ke agen (beta)

Deskripsi

- Mengakhiri arus arus dan mentransfer pelanggan ke agen.

Note

Jika agen sudah bersama orang lain, kontak terputus.

Jika agen berada di After Contact Work, mereka secara otomatis dihapus dari ACW pada saat transfer.

- Blok Transfer ke Agen adalah fitur beta dan hanya berfungsi untuk interaksi suara.
- Kami merekomendasikan menggunakan [Atur antrian kerja](#) blok untuk agent-to-agent transfer alih-alih menggunakan blok ini. Blok antrian kerja Set mendukung transfer omnichannel seperti suara dan obrolan. Untuk petunjuk, lihat [Mengatur agent-to-agent transfer](#).

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Untuk mentransfer obrolan dan tugas ke agen, gunakan [Atur antrian kerja](#) blok. Karena [Atur antrian kerja](#) berfungsi untuk semua saluran, kami sarankan menggunakannya untuk panggilan suara juga, daripada menggunakan Transfer ke agen (beta). Untuk petunjuk, lihat [Mengatur agent-to-agent transfer](#).

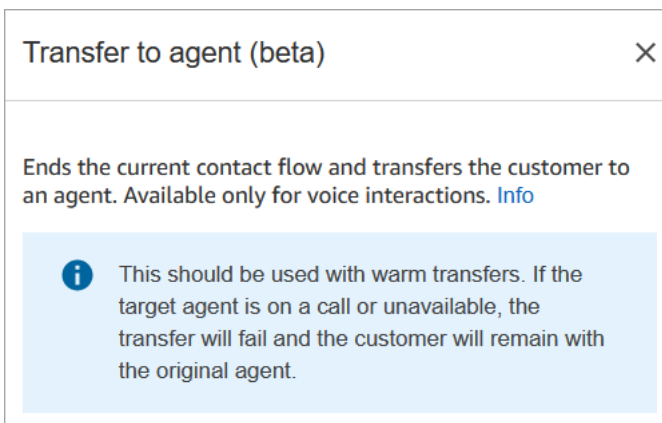
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Transfer ke agen. Itu tidak memiliki opsi apa pun di atasnya.



Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menampilkan status Ditransfer. Itu tidak memiliki cabang.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengatur transfer kontak](#)

Blok aliran: Transfer ke aliran

Deskripsi

- Mengakhiri aliran arus dan mentransfer pelanggan ke aliran yang berbeda.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

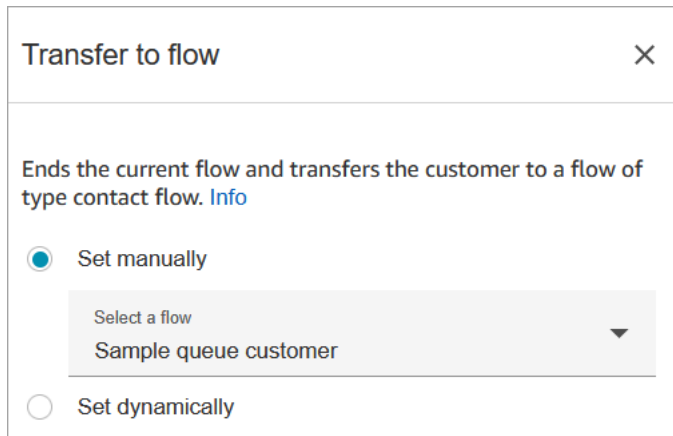
Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Transfer ke aliran. Anda memilih aliran dari kotak dropdown.

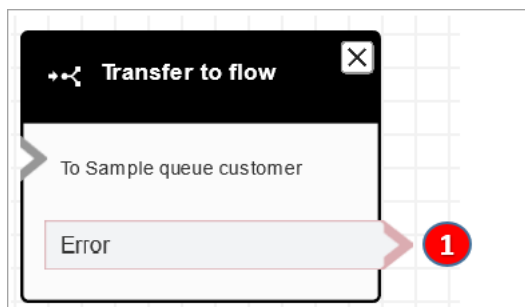


The image shows a configuration dialog box titled "Transfer to flow" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a description: "Ends the current flow and transfers the customer to a flow of type contact flow. [Info](#)". There are two radio buttons: "Set manually" (which is selected) and "Set dynamically". Under "Set manually", there is a dropdown menu labeled "Select a flow" with the text "Sample queue customer" and a downward arrow. Below the dropdown, there is another radio button labeled "Set dynamically".

Hanya alur yang dipublikasikan yang muncul di daftar dropdown.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini memiliki cabang berikut: Kesalahan.



1. Kontak dialihkan ke cabang Kesalahan jika aliran yang Anda tentukan untuk ditransfer bukan aliran yang valid, atau bukan jenis aliran yang valid (Masuk, Transfer ke Agen, atau Transfer ke Antrian).

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel uji AB](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengatur transfer kontak](#)

Blok aliran: Transfer ke nomor telepon

Deskripsi

- Mentransfer pelanggan ke nomor telepon di luar instans Anda.
- Jika blok ini dipicu selama percakapan obrolan, kontak dialihkan ke cabang Kesalahan.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Tidak - Cabang kesalahan
Tugas	Tidak - Cabang kesalahan

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Transfer ke nomor telepon. Ini menunjukkan bagian Transfer via. Kode Negara diatur ke +1 (AS). Atur batas waktu = 30 detik.

Transfer to phone number

Transfer a call to a phone number for voice interactions.
[Info](#)

Transfer via

Phone number

Set manually

Country code
+1

Phone number

Set dynamically

Set timeout

Set manually

Timeout (in seconds)
30

Set dynamically

Gambar berikut menunjukkan aliran Lanjutkan setelah pemutusan bagian diatur ke Ya.

Resume contact flow after disconnect

Adds success, call failed and timeout output branches

Yes

No

Optional parameters

Send DTMF

Caller ID number


Caller ID name

Perhatikan properti berikut:

- Lanjutkan aliran setelah pemutusan: Ini hanya berfungsi jika pihak eksternal terputus, dan pelanggan tidak memutuskan sambungan. (Jika pelanggan terputus, seluruh panggilan terputus.)
- Kirim DTMF: Properti ini berguna untuk melewati beberapa DTMF pihak eksternal. Misalnya, jika Anda tahu Anda harus menekan 1, 1, 362 untuk mencapai pihak eksternal, Anda dapat memasukkannya di sini.

Jika Anda menentukan koma di Kirim DTMF itu berhenti selama 750 ms.

- Nomor ID Penelepon: Anda dapat memilih nomor dari instans Anda untuk ditampilkan sebagai ID penelepon. Ini berguna dalam kasus di mana Anda ingin menggunakan nomor yang berbeda dari yang sebenarnya digunakan aliran untuk melakukan panggilan.

 Important

Jika Anda menggunakan Amazon Connect di luar Amerika Serikat, sebaiknya pilih nomor ID Penelepon, lalu pilih nomor Amazon Connect. Jika tidak, peraturan setempat dapat menyebabkan penyedia telepon memblokir atau mengalihkan nomor telepon non-Amazon Connect. Ini akan menghasilkan peristiwa terkait layanan, seperti panggilan yang ditolak, kualitas audio yang buruk, penundaan, latensi, dan menampilkan ID penelepon yang salah. Di Australia: ID penelepon harus berupa nomor telepon DID (Direct Inward Dialing) yang disediakan Amazon Connect. Jika nomor bebas pulsa atau nomor yang tidak disediakan oleh Amazon Connect digunakan dalam ID penelepon, pemasok telepon lokal dapat menolak panggilan keluar karena persyaratan anti-penipuan setempat.

Di Inggris: ID penelepon harus berupa nomor telepon E164 yang valid. Jika nomor telepon tidak disediakan dalam ID penelepon, pemasok telepon lokal dapat menolak panggilan keluar karena persyaratan anti-penipuan setempat.

- Nama ID Penelepon: Anda dapat mengatur nama ID penelepon, tetapi tidak ada jaminan itu akan muncul dengan benar kepada pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Nomor ID penelepon keluar](#).

Note

Ketika [Transfer ke nomor telepon](#) blok digunakan tanpa menentukan ID pemanggil kustom, ID pemanggil dari pemanggil diteruskan sebagai ID pemanggil. Misalnya, jika Anda mentransfer ke nomor eksternal dan tidak ada ID pemanggil khusus yang digunakan untuk menentukan bahwa panggilan berasal dari organisasi Anda, maka ID pemanggil kontak akan ditampilkan ke pihak eksternal.

Kiat konfigurasi

- [Kirimkan permintaan peningkatan kuota layanan](#) yang meminta agar bisnis Anda diizinkan melakukan panggilan keluar ke negara yang Anda tentukan. Jika bisnis Anda tidak ada dalam daftar yang diizinkan untuk melakukan panggilan, itu akan gagal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Negara yang dapat Anda hubungi secara default](#).
- Jika negara yang ingin Anda pilih tidak terdaftar, Anda dapat mengirimkan permintaan untuk menambahkan negara yang ingin Anda transfer panggilan menggunakan [formulir peningkatan kuota layanan Amazon Connect](#).
- Anda dapat memilih untuk mengakhiri alur saat panggilan ditransfer, atau memilih untuk Melanjutkan aliran setelah terputus, yang mengembalikan pemanggil ke instans Anda dan melanjutkan aliran setelah panggilan yang ditransfer berakhir.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi. Ini menunjukkan nomor yang Anda transfer. Ini memiliki cabang berikut: Sukses, Panggilan Gagal, Batas Waktu, Kesalahan.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengatur transfer kontak](#)
- [Mengatur ID penelepon keluar](#)

Blok aliran: Transfer ke antrian

Deskripsi

- Pada sebagian besar jenis aliran, blok ini mengakhiri aliran arus dan menempatkan pelanggan dalam antrian.
- Namun, ketika digunakan dalam alur Antrian Pelanggan, blok ini mentransfer kontak yang sudah dalam antrian ke antrian lain.
- Saat digunakan dalam skenario callback, Amazon Connect memanggil agen terlebih dahulu. Setelah agen menerima panggilan di PKT, Amazon Connect memanggil pelanggan.
- Blok ini tidak dapat digunakan dalam skenario panggilan balik saat menggunakan saluran obrolan. Jika Anda mencoba melakukannya, kesalahan dibuat di CloudWatch log.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Ya
Obrolan	Ya
Tugas	Ya

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan
- Transfer ke aliran Agen
- Transfer ke aliran Antrian

Properti

Blok ini memiliki dua tab pada halaman propertinya.

Tab 1: Transfer ke antrian: Tab ini ditampilkan pada gambar berikut.

Transfer to queue ×

Ends the current contact flow and transfers the contact to a queue. [Info](#)

[Transfer to queue](#) Transfer to callback queue

When you use Transfer to queue, you must use a 'Set working queue' block to set the active queue before this block.

Outputs:

- At capacity
- Error

Ketika blok Transfer ke antrian berjalan, ia memeriksa kapasitas antrian untuk menentukan apakah antrian berada pada kapasitas (penuh). Pemeriksaan ini untuk kapasitas antrian membandingkan jumlah kontak saat ini dalam antrian dengan Kontak [maksimum dalam batas antrian](#), jika satu diatur untuk antrian.

Jika tidak ada batasan yang ditetapkan, antrian terbatas pada jumlah kontak bersamaan yang ditetapkan dalam kuota layanan untuk instance.

Tab 2: Transfer ke antrian panggilan balik: Tab ini ditampilkan pada gambar berikut.

Transfer to queue

Ends the current contact flow and transfers the contact to a queue. [Info](#)

Transfer to queue **Transfer to callback queue**

When you use Transfer to callback queue, you must use a 'Set customer callback number' block before this block in the flow to set the callback number for the customer.

Initial delay: 99 in seconds

Max number of retries: 1

Minimum time between attempts: 10 minutes, 0 seconds

Optional parameters

Set working queue

By queue

Set manually

Search for queue: BasicQueue

Set dynamically

By agent

Properti berikut tersedia di bawah tab antrian Transfer ke panggilan balik:

- Penundaan awal: Tentukan berapa banyak waktu yang harus dilewati antara kontak callback yang dimulai dalam alur, dan pelanggan dimasukkan ke dalam antrian untuk agen berikutnya yang tersedia.
- Jumlah maksimum percobaan ulang: Jika ini disetel ke 1, Amazon Connect akan mencoba memanggil balik pelanggan paling banyak dua kali: panggilan balik awal, dan 1 percobaan lagi.

i Tip

Kami sangat menyarankan Anda memeriksa ulang nomor yang dimasukkan Jumlah maksimum percobaan ulang. Jika Anda secara tidak sengaja memasukkan angka tinggi, seperti 20, itu akan menghasilkan pekerjaan yang tidak perlu bagi agen dan terlalu banyak panggilan untuk pelanggan.

- Waktu minimum antara upaya: Jika pelanggan tidak menjawab telepon, ini adalah berapa lama menunggu sampai mencoba lagi.
- Mengatur antrian kerja: Anda dapat mentransfer antrian callback ke antrian yang berbeda. Ini berguna jika Anda mengatur antrian khusus hanya untuk callback. Anda kemudian dapat melihat antrian tersebut untuk melihat berapa banyak pelanggan yang menunggu callback.

i Tip

Jika Anda ingin menentukan properti Setel antrian kerja, Anda perlu menambahkan blok nomor panggilan balik pelanggan Set sebelum blok ini.

Jika Anda tidak menyetel antrian yang berfungsi, Amazon Connect menggunakan antrean yang telah ditetapkan sebelumnya dalam alur.

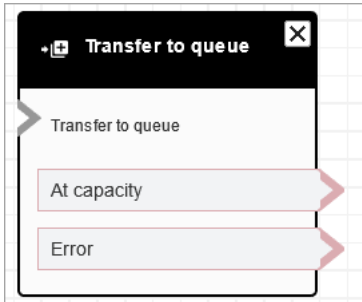
Kiat konfigurasi

- Saat Anda menggunakan blok ini dalam alur Antrian Pelanggan, Anda harus menambahkan blok prompt Loop sebelum blok ini.
- Untuk menggunakan blok ini di sebagian besar alur, Anda harus menambahkan blok antrian kerja Set terlebih dahulu. Satu pengecualian untuk aturan ini adalah ketika blok ini digunakan dalam alur Antrian Pelanggan.
- Saat Anda menggunakan teks, baik untuk text-to-speech atau mengobrol, Anda dapat menggunakan maksimal 3.000 karakter yang ditagih (total 6.000 karakter).
- Bot Amazon Lex mendukung ucapan yang diucapkan dan input keypad saat digunakan dalam aliran.
- Anda dapat meminta kontak untuk mengakhiri input mereka dengan kunci pound # dan membatalkannya menggunakan tombol bintang*.

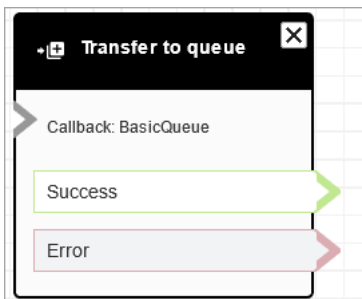
- ueue-to-queue Transfer Q hanya dapat dilakukan 11 kali karena ada batas maksimum 12 kontak dalam rantai kontak. Setiap transfer menambahkan kontak baru ke rantai.

Blok yang dikonfigurasi

Ketika blok ini dikonfigurasi untuk mentransfer ke antrian, itu terlihat mirip dengan gambar berikut. Ini memiliki dua cabang: Pada kapasitas dan Kesalahan. Jika kontak dialihkan ke cabang kapasitas At, itu tetap dalam antrian kerja saat ini.



Ketika blok ini dikonfigurasi untuk mentransfer ke antrian panggilan balik, itu terlihat mirip dengan gambar berikut. Ini memiliki dua cabang: Kesuksesan dan Kesalahan. Jika kontak dialihkan ke cabang Success, itu ditransfer ke antrian yang ditentukan.



Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Mengelola kontak dalam antrian](#)
- [Siapkan panggilan balik antrian dengan membuat alur, antrian, dan profil perutean](#)
- [Tentang callback antrian dalam metrik](#)

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Konfigurasi antrean sampel](#)
- [Contoh prioritas antrian pelanggan](#)
- [Callback antrean sampel](#)

Blok aliran: Tunggu

Deskripsi

Blok ini menghentikan aliran untuk waktu tunggu yang ditentukan.

Misalnya, jika kontak berhenti merespons obrolan, blok akan menjeda alur kontak untuk waktu tunggu yang ditentukan (Waktu tunggu), lalu bercabang sesuai, seperti untuk memutuskan sambungan.

Saluran yang didukung

Tabel berikut mencantumkan cara blok ini merutekan kontak yang menggunakan saluran yang ditentukan.

Channel	Didukung?
Suara	Tidak - Cabang kesalahan
Obrolan	Ya
Tugas	Ya - Itu selalu bercabang ke Waktu Kedaluwarsa atau Kesalahan. Itu tidak pernah bercabang ke peserta Bot terputus atau Peserta tidak ditemukan. Pengaturan Jenis Peserta tidak memengaruhi perilaku ini.

Jenis aliran

Anda dapat menggunakan blok ini dalam [jenis aliran](#) berikut:

- Aliran masuk
- Alur Antrian Pelanggan

Properti

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Tunggu. Ini dikonfigurasi jeda aliran selama 5 jam.

Wait

Waits for a specified period of time, and optionally for specified events. This block is supported for chat and tasks only. [Info](#)

Participant Type

Default

Bot

Timeout

Set manually

Number: 5 Units: Hours

Set dynamically

Optional branches

Customer has returned

Ini memiliki sifat-sifat berikut:

- Jenis Peserta: Menjalankan blok Tunggu untuk jenis peserta yang ditentukan.
 - Default - Kontak pelanggan.
 - Bot - Peserta khusus, seperti bot pihak ketiga. Untuk informasi selengkapnya tentang menggunakan opsi ini, lihat [Sesuaikan pengalaman alur obrolan dengan mengintegrasikan peserta khusus](#).
- Timeout: Jalankan cabang ini jika pelanggan belum mengirim pesan setelah jangka waktu tertentu. Maksimal 7 hari.
 - Setel batas waktu secara manual: Anda dapat memberikan Nomor dan Unit.
 - Batas waktu yang diatur secara dinamis: Satuan pengukuran dalam hitungan detik.

- Pengembalian pelanggan: Rutekan kontak ke cabang ini saat pelanggan kembali dan mengirim pesan. Dengan cabang ini Anda dapat merutekan pelanggan ke agen sebelumnya (sama), antrian sebelumnya (sama), atau mengganti dan mengatur antrian kerja atau agen baru. Cabang opsional ini hanya tersedia jika Jenis Peserta = Default.

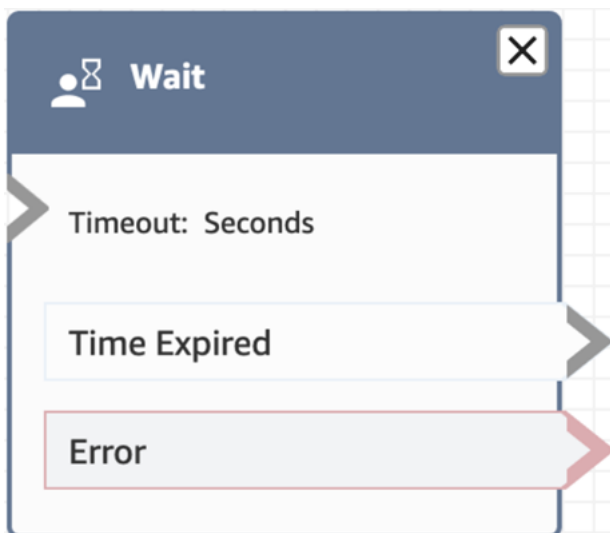
Kiat konfigurasi

Anda dapat menambahkan beberapa blok Tunggu ke alur kontak Anda. Sebagai contoh:

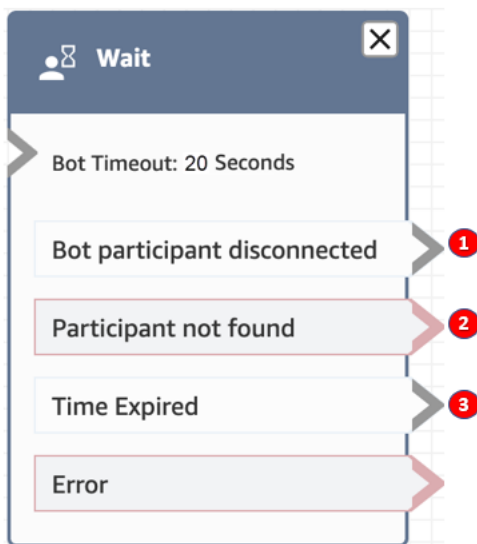
- Jika pelanggan kembali dalam 5 menit, hubungkan mereka ke agen yang sama. Ini karena agen itu memiliki semua konteksnya.
- Jika pelanggan tidak kembali setelah 5 menit, kirim pesan teks yang mengatakan “Kami merindukanmu.”
- Jika pelanggan kembali dalam 12 jam, sambungkan ke aliran yang menempatkan mereka dalam antrian prioritas. Namun, itu tidak mengarahkan mereka ke agen yang sama.

Blok yang dikonfigurasi

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi dengan Participant Type = Default. Ini memiliki cabang-cabang berikut: Waktu Kedaluwarsa dan Kesalahan.



Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa blok ini ketika dikonfigurasi dengan Participant Type = Bot. Ini memiliki cabang berikut: Peserta bot terputus, Peserta tidak ditemukan, Waktu Kedaluwarsa, dan Kesalahan.



1. Peserta bot terputus: Peserta khusus, seperti bot pihak ketiga, telah berhasil terputus ke kontak.
2. Peserta tidak ditemukan: Tidak ada peserta khusus yang ditemukan terkait dengan kontak.
3. Waktu Kedaluwarsa: Batas waktu yang ditentukan telah berakhir sebelum peserta kustom terputus.

Aliran sampel

Amazon Connect menyertakan serangkaian aliran sampel. Untuk petunjuk yang menjelaskan cara mengakses aliran sampel dalam perancang aliran, lihat [Alur sampel](#). Berikut ini adalah topik yang menjelaskan aliran sampel yang mencakup blok ini.

- [Sampel putuskan aliran](#)

Skenario

Lihat topik berikut untuk skenario yang menggunakan blok ini:

- [Contoh skenario obrolan](#)

Buat aliran

Titik awal untuk membuat semua aliran adalah perancang aliran. Ini adalah permukaan drag-and-drop kerja yang memungkinkan Anda untuk menghubungkan blok tindakan bersama. Misalnya,

ketika pelanggan pertama kali memasuki pusat kontak Anda, Anda dapat meminta beberapa masukan dan kemudian memainkan prompt seperti “Terima kasih.”

Untuk deskripsi blok aliran yang tersedia, lihat [Definisi blok aliran](#).

Daftar Isi

- [Sebelum Anda mulai: kembangkan konvensi penamaan](#)
- [Pilih jenis aliran](#)
- [Buat alur masuk](#)
- [Gunakan peta mini untuk menavigasi alur](#)
- [Sesuaikan nama blok](#)
- [Urungkan dan ulang tindakan di desainer aliran](#)
- [Tambahkan catatan ke blok](#)
- [Salin dan tempel alur](#)
- [Arsipkan, hapus, dan pulihkan alur](#)
- [Menghasilkan log](#)
- [Kontrol versi aliran: Gulung kembali aliran](#)
- [Metode inisiasi kontak dan tipe aliran](#)

Sebelum Anda mulai: kembangkan konvensi penamaan

Kemungkinannya adalah Anda akan membuat puluhan atau ratusan aliran. Untuk membantu Anda tetap teratur, penting untuk mengembangkan konvensi penamaan. Setelah Anda mulai membuat alur, kami sangat menyarankan untuk tidak mengganti namanya.

Pilih jenis aliran

Amazon Connect menyertakan satu set sembilan jenis aliran. Setiap jenis hanya memiliki blok tersebut untuk skenario tertentu. Misalnya, tipe aliran untuk mentransfer ke antrian hanya berisi blok aliran yang sesuai untuk jenis aliran tersebut.

Important


- Saat Anda membuat alur, Anda harus memilih jenis yang tepat untuk skenario Anda. Jika tidak, blok yang Anda butuhkan mungkin tidak tersedia.

- Anda tidak dapat mengimpor aliran dari berbagai jenis. Ini berarti jika Anda mulai dengan satu jenis dan perlu beralih ke yang lain untuk mendapatkan blok yang tepat, Anda harus memulai dari awal.

Jenis aliran berikut tersedia.

Tipe	Kapan harus menggunakan
Aliran masuk	<p>Ini adalah jenis aliran generik yang dibuat saat Anda memilih tombol Create flow, dan jangan memilih tipe menggunakan panah drop-down. Ini menciptakan aliran masuk.</p> <p>Alur ini berfungsi dengan suara, obrolan, dan tugas.</p>
Alur antrian pelanggan	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami pelanggan saat dalam antrian, sebelum bergabung dengan agen. Alur antrian pelanggan dapat diinterupsi dan dapat mencakup tindakan seperti klip audio yang meminta maaf atas penundaan dan menawarkan opsi untuk menerima panggilan balik, memanfaatkan blok Transfer ke antrian.</p> <p>Alur ini berfungsi dengan suara, obrolan, dan tugas.</p>
Alur penahanan pelanggan	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami pelanggan saat pelanggan ditahan. Dengan alur ini, satu atau beberapa prompt audio dapat diputar ke pelanggan menggunakan blok prompt Loop sambil menunggu ditahan.</p> <p>Aliran ini bekerja dengan suara.</p>

Tipe	Kapan harus menggunakan
Aliran bisikan pelanggan	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami pelanggan sebagai bagian dari panggilan masuk segera sebelum bergabung dengan agen. Agen dan bisikan pelanggan dimainkan sampai selesai, kemudian keduanya bergabung .</p> <p>Alur kontak ini berfungsi dengan suara dan obrolan.</p>
Aliran bisikan keluar	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami pelanggan sebagai bagian dari panggilan keluar sebelum terhubung dengan agen. Dalam aliran ini, bisikan pelanggan dimainkan sampai selesai, kemudian keduanya bergabung . Misalnya, alur ini dapat digunakan untuk mengaktifkan rekaman panggilan untuk panggilan keluar dengan blok Setel perilaku perekaman.</p> <p>Alur kontak ini berfungsi dengan suara dan obrolan.</p>
Agen menahan aliran	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami agen saat ditahan dengan pelanggan. Dengan alur ini, satu atau lebih permintaan audio dapat diputar ke agen menggunakan blok prompt Loop saat pelanggan ditahan.</p> <p>Aliran ini bekerja dengan suara.</p>

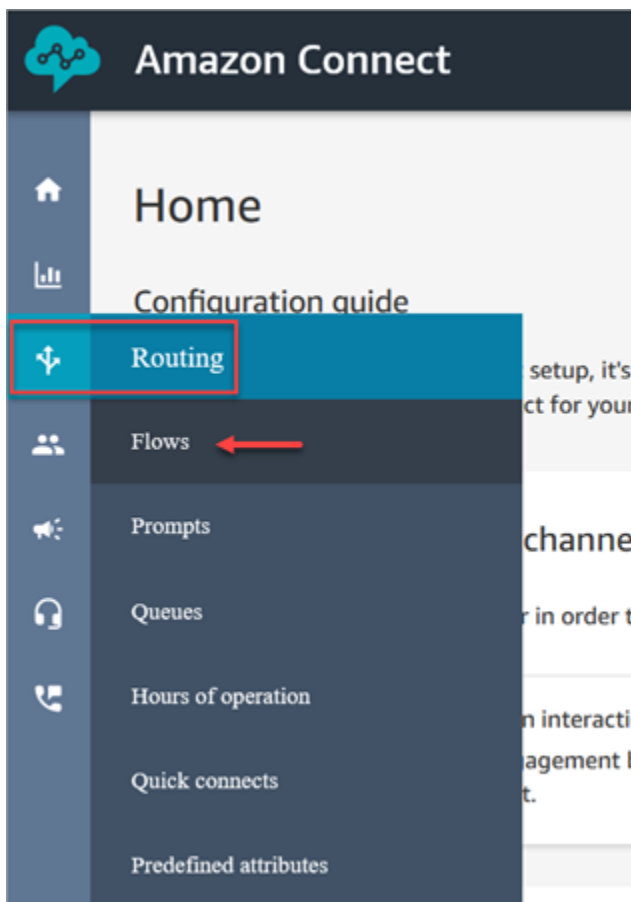
Tipe	Kapan harus menggunakan
Aliran bisikan agen	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami agen sebagai bagian dari panggilan masuk segera sebelum bergabung dengan pelanggan. Agen dan bisikan pelanggan dimainkan sampai selesai, kemudian keduanya bergabung.</p> <p>Alur kontak ini berfungsi dengan suara, obrolan, dan tugas.</p>
Transfer ke aliran agen	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami agen saat mentransfer ke agen lain. Jenis aliran ini dikaitkan dengan transfer ke koneksi cepat agen, dan sering memainkan pesan, kemudian menyelesaikan transfer menggunakan blok Transfer ke agen.</p> <p>Alur ini berfungsi dengan suara, obrolan, dan tugas.</p> <div data-bbox="829 1066 1507 1528" style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px;"><p> Important</p><p>Jangan letakkan informasi sensitif apapun dalam aliran ini. Ketika transfer dingin terjadi, agen transfer terputus sebelum transfer selesai, dan aliran ini dijalankan pada penelepon. Ini berarti informasi dalam aliran diputar ke penelepon, bukan agen.</p></div>

Tipe	Kapan harus menggunakan
Transfer ke aliran antrian	<p>Gunakan untuk mengelola apa yang dialami agen saat mentransfer ke antrian lain. Jenis aliran ini dikaitkan dengan transfer ke antrian koneksi cepat, dan sering memutar pesan, kemudian menyelesaikan transfer menggunakan blok Transfer ke antrian.</p> <p>Alur ini berfungsi dengan suara, obrolan, dan tugas.</p>

Buat alur masuk

Gunakan langkah-langkah ini untuk membuat aliran masuk.

1. Di menu navigasi kiri, pilih Routing, Flows.



2. Pilih Buat alur. Ini membuka perancang aliran dan menciptakan aliran masuk (Type = Flow).
3. Ketik nama dan deskripsi untuk alur Anda.
4. Cari blok aliran menggunakan bilah Pencarian, atau perluas grup yang relevan untuk menemukan blok tersebut. Untuk deskripsi blok kontak, lihat [Definisi blok aliran](#).
5. Seret dan lepas blok kontak ke kanvas. Anda dapat menambahkan blok dalam urutan atau urutan apa pun, karena koneksi antar elemen tidak harus benar-benar linier.

Tip

Anda dapat memindahkan blok di sekitar kanvas sehingga tata letak sejajar dengan preferensi Anda. Untuk memilih beberapa blok secara bersamaan, tekan tombol Ctrl di laptop Anda (atau tombol Cmd pada Mac), pilih blok yang Anda inginkan, lalu gunakan mouse Anda untuk menyeretnya sebagai grup dalam aliran. Anda juga dapat menggunakan tombol Ctrl/Cmd untuk memulai pada satu titik di kanvas dan seret penunjuk Anda melintasi kanvas untuk memilih semua blok yang termasuk dalam bingkai.

6. Klik dua kali judul blok. Di panel konfigurasi, konfigurasi pengaturan untuk blok itu dan kemudian pilih Simpan untuk menutup panel.
7. Kembali ke kanvas, klik pada blok pertama (yang berasal).
8. Pilih lingkaran untuk tindakan yang akan dilakukan, seperti Sukses.
9. Seret panah ke konektor grup yang melakukan tindakan selanjutnya. Untuk grup yang mendukung beberapa cabang, seret konektor ke tindakan yang sesuai.
10. Ulangi langkah-langkah untuk membuat alur yang memenuhi kebutuhan Anda.
11. Pilih Simpan untuk menyimpan draf aliran. Pilih Publikasikan untuk segera mengaktifkan alur.

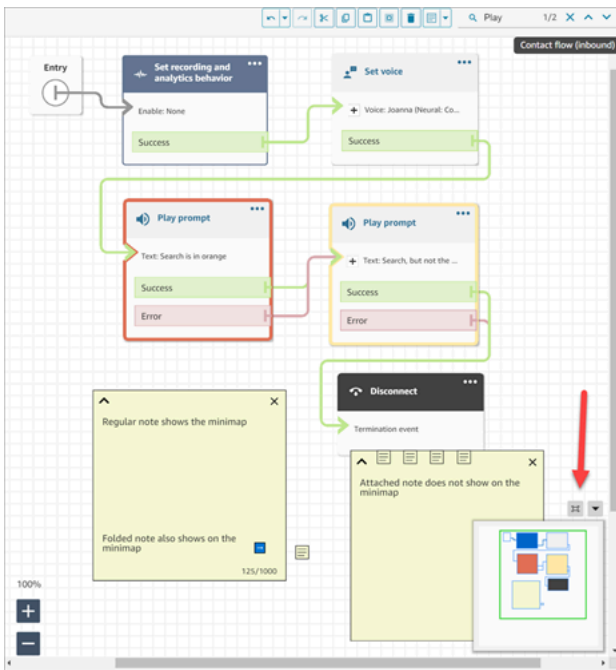
Note

Semua konektor harus terhubung ke blok agar berhasil mempublikasikan alur Anda.

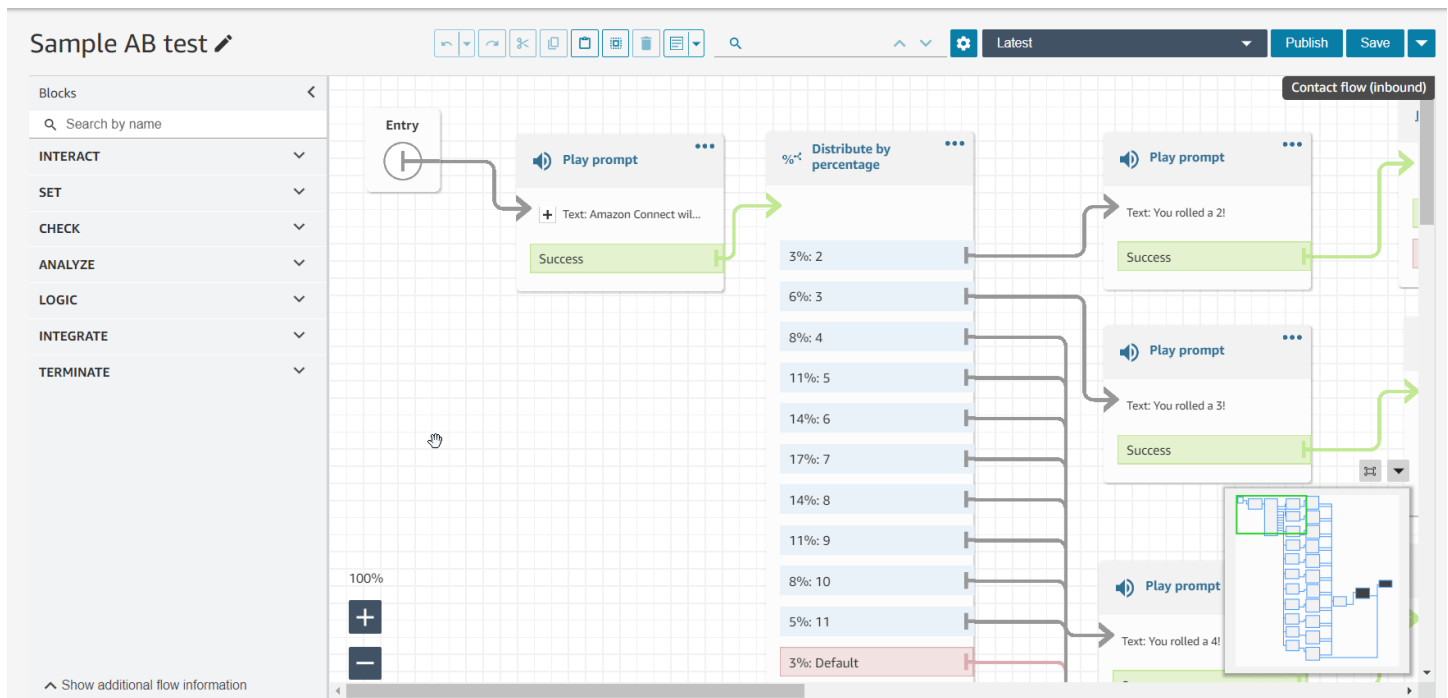
Gunakan peta mini untuk menavigasi alur

Di sudut kiri bawah desainer aliran, ada tampilan miniatur dari seluruh aliran. Gunakan tampilan ini untuk membantu Anda menavigasi alur dengan mudah. drag-to-movePeta mini memiliki sorotan visual yang memungkinkan Anda untuk dengan cepat pindah ke titik mana pun dalam aliran.

Gambar berikut menunjukkan lokasi peta mini di desainer aliran. Panah menunjuk ke sakelar yang Anda gunakan untuk menyembunyikan atau menampilkan peta mini.



GIF berikut menunjukkan contoh bagaimana Anda dapat menggunakan peta mini untuk menavigasi aliran besar. Klik atau ketuk peta mini untuk memindahkan tampilan ke lokasi yang diinginkan pada perancang alur.



Perhatikan fungsionalitas berikut:

- Ini menunjukkan tampilan Anda saat ini dalam garis hijau.
- Ini menyoroti blok yang dipilih dengan warna biru, catatan berwarna kuning, hasil pencarian dalam warna oranye, dan blok terminasi berwarna hitam.
- Ini memungkinkan pergerakan tampilan terus menerus saat Anda menyeret peta mini.
- Ini mengembalikan tampilan ke blok Entri dan memangkas ruang yang tidak digunakan saat Anda memilih Reset.

Sesuaikan nama blok

Untuk membantu Anda membedakan blok dalam aliran, Anda dapat menyesuaikan nama blok. Misalnya, ketika ada beberapa blok prompt Play, dan Anda ingin membedakannya sekilas, Anda dapat menetapkan setiap blok nama mereka sendiri.

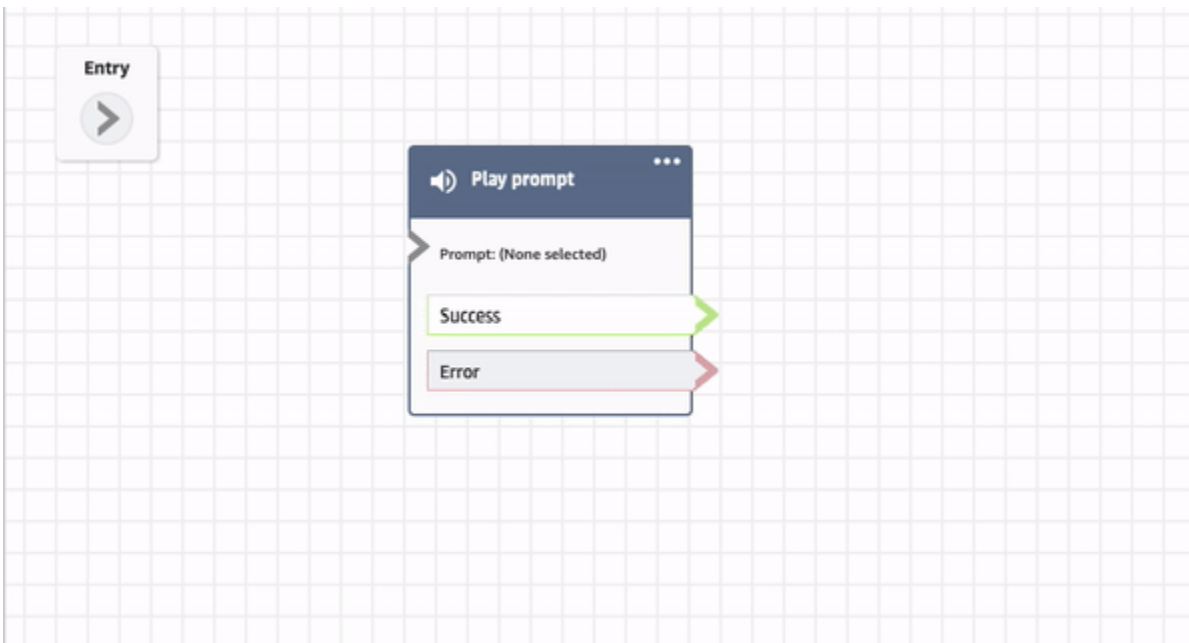
Nama blok aliran kustom muncul di CloudWatch log di bawah Identifier bidang. Ini memudahkan Anda untuk meninjau log untuk mendiagnosis masalah.

⚠ Important

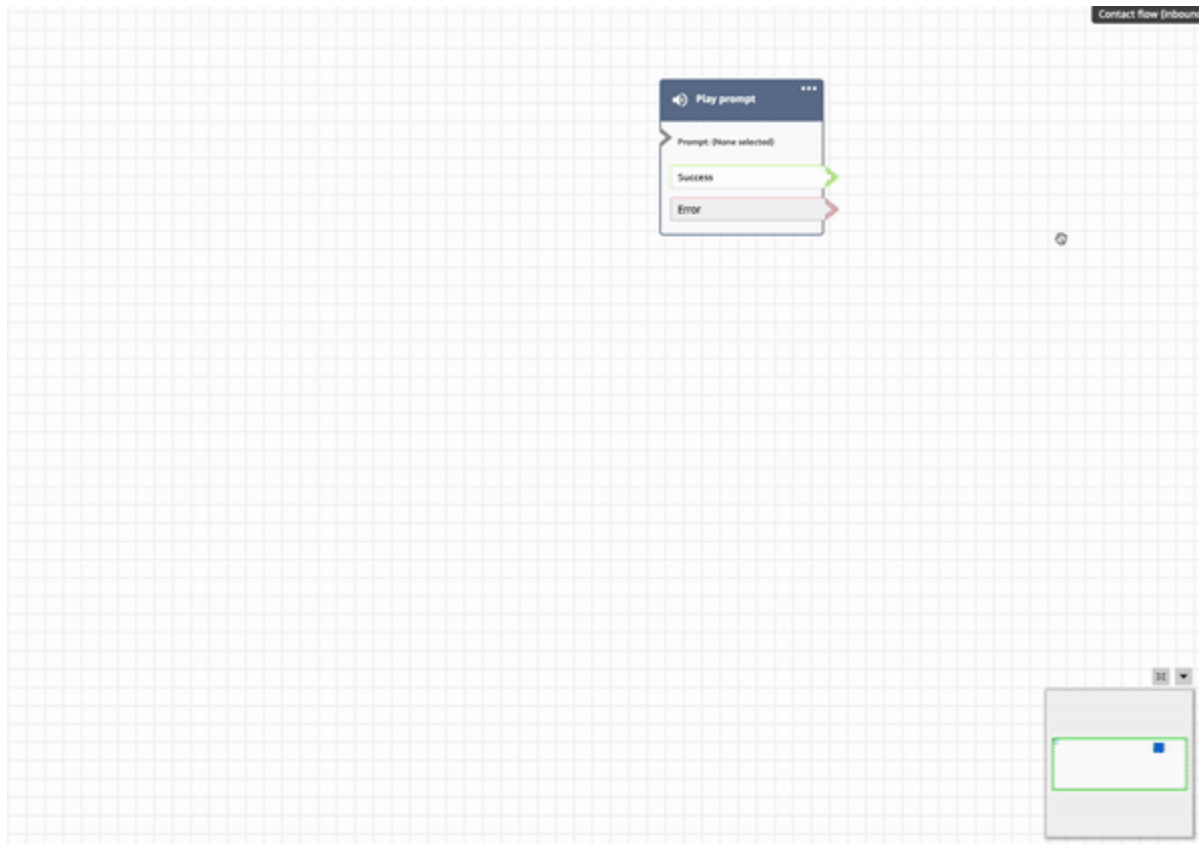
- Karakter berikut tidak diperbolehkan dalam nama blok atau Identifier bidang: (%: (V) = \$,; [] {})
- String berikut tidak diperbolehkan dalam nama blok atau Identifier bidang: __proto__, constructor, __defineGetter__, __defineSetter__, toString,,,,, dan valueOf. hasOwnProperty isPrototypeOf propertyIsEnumerable toLocaleString

Ada dua cara Anda dapat menentukan nama blok khusus:

- Di blok, pilih... , lalu pilih Tambahkan nama blok, seperti yang ditunjukkan pada GIF berikut.



- Anda juga dapat menyesuaikan nama blok pada halaman Properti, seperti yang ditunjukkan pada GIF berikut.



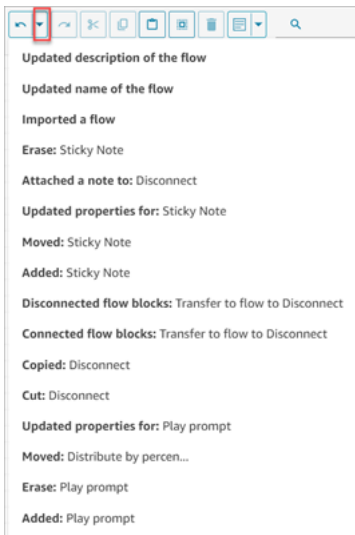
Urungkan dan ulang tindakan di desainer aliran

Anda dapat membatalkan dan mengulang tindakan di desainer aliran. Pilih item undo dan redo pada toolbar. Atau, dengan kursor Anda di kanvas desainer aliran, gunakan tombol pintas: Ctrl+Z untuk membatalkan, Ctrl+Y untuk mengulang.

Tip

Di Mac, Ctrl+Y membuka halaman riwayat alih-alih melakukan pengulangan.

Untuk mengakses riwayat tindakan yang dapat Anda batalkan, pilih tombol tarik-turun Urungkan pada bilah alat, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



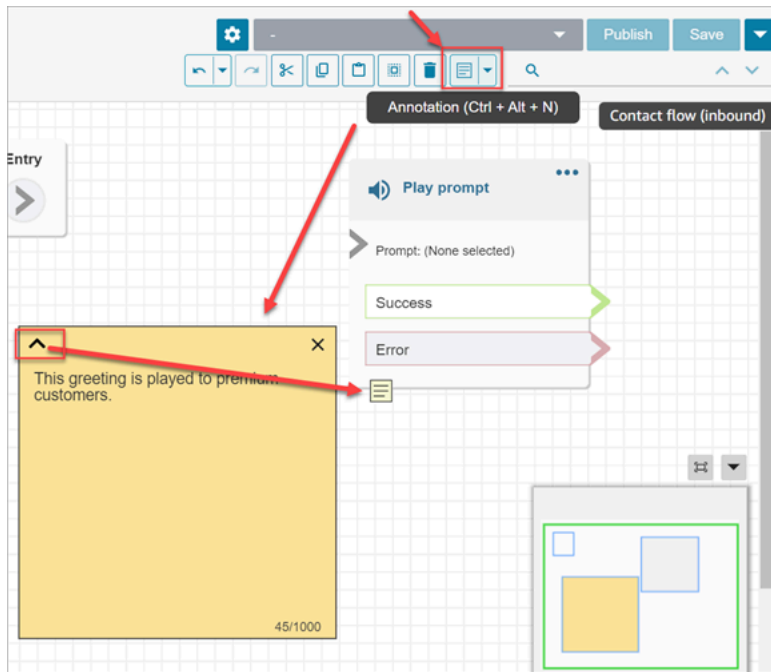
Batas

Action	Kuota
Batas sejarah	Hingga 100 tindakan dapat dibatalkan.
Menyeret konektor yang tidak terhubung	Tindakan ini tidak dapat dibatalkan.
Lipat catatan	Tindakan ini tidak dapat dibatalkan.
Muat ulang halaman	Riwayat pembatalan tidak dipertahankan setelah halaman dimuat ulang.

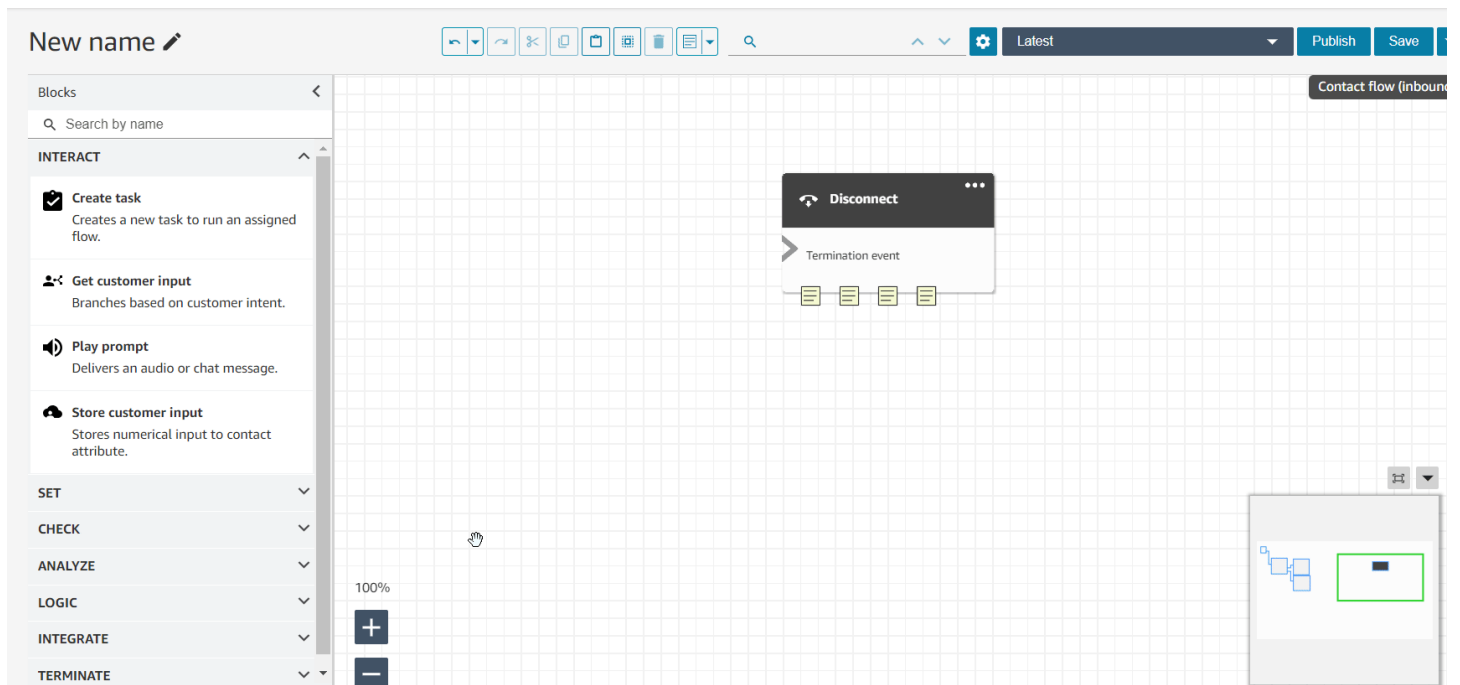
Tambahkan catatan ke blok

Untuk menambahkan catatan ke blok, pada bilah alat pilih Anotasi. Atau, dengan kursor Anda pada kanvas desainer aliran, gunakan tombol pintas: Ctrl+Alt+N. kotak kuning terbuka bagi Anda untuk mengetik hingga 1000 karakter. Ini memungkinkan Anda untuk meninggalkan komentar yang dapat dilihat orang lain.

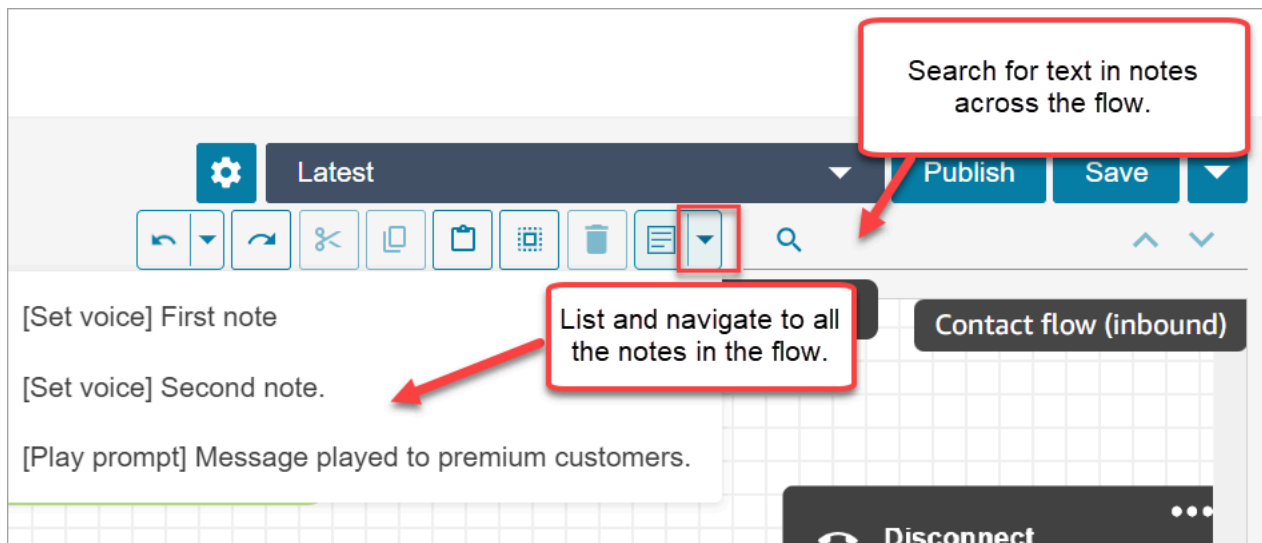
Gambar berikut menunjukkan toolbar flow designer, kotak anotasi, dan anotasi yang dilampirkan ke blok.



GIF berikut menunjukkan cara memindahkan catatan di sekitar perancang aliran dan melampirkannya ke blok.



Gambar berikut menunjukkan menu dropdown yang memungkinkan Anda untuk melihat daftar semua catatan dalam aliran. Pilih catatan untuk menavigasi ke sana. Gunakan kotak pencarian untuk mencari catatan di seluruh alur.



Perhatikan fungsionalitas berikut:

- Unicode dan emoji didukung.
- Anda dapat menyalin dan menempel, membatalkan, dan mengulang ke dalam kotak catatan.
- Anda dapat mencari catatan di seluruh alur.
- Ketika sebuah blok dihapus, catatan dihapus. Ketika sebuah blok dipulihkan, catatan dipulihkan.

Batas

Item	Kuota
Batas karakter	1000 karakter per catatan
Batas lampiran	5 catatan per blok
Batas catatan	100 catatan per aliran

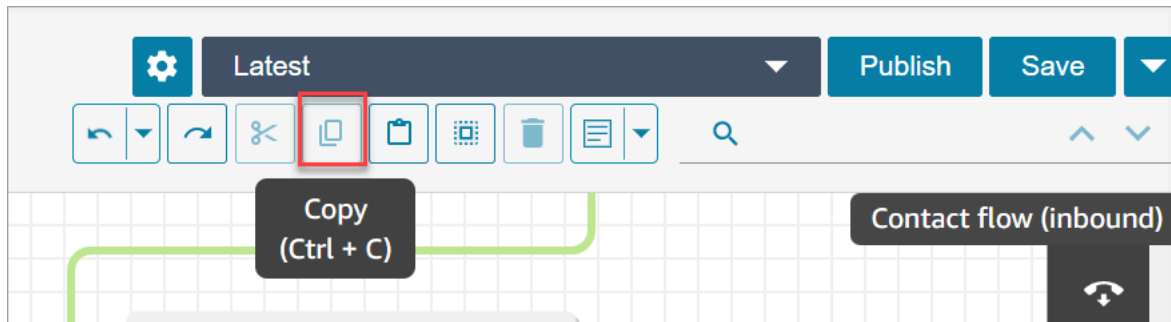
Salin dan tempel alur

Anda dapat memilih, memotong, menyalin, dan menempelkan aliran lengkap atau beberapa blok di dalam atau di seluruh aliran. Informasi berikut disalin:

- Semua pengaturan yang dikonfigurasi di blok aliran yang dipilih.
- Pengaturan tata letak.

- Koneksi.

Gambar berikut menunjukkan item salin pada toolbar desainer aliran.



Atau, jika diinginkan, gunakan tombol pintas.

Windows: CTRL+C untuk menyalin, CTRL+V untuk ditempel, dan CTRL+X untuk dipotong

1. Untuk memilih beberapa blok secara bersamaan, tekan tombol Ctrl, dan pilih blok yang Anda inginkan.
2. Dengan kursor Anda pada kanvas desainer aliran, tekan Ctrl+C untuk menyalin blok.
3. Tekan CTRL+V untuk menempelkan blok.

Mac: Cmd+C untuk menyalin, Cmd+V untuk menempel, dan Cmd+X untuk dipotong

1. Untuk memilih beberapa blok secara bersamaan, tekan tombol Cmd, dan pilih blok yang Anda inginkan.
2. Tekan Cmd+C untuk menyalin blok.
3. Tekan Cmd+V untuk menempelkan blok.

Tip

Amazon Connect menggunakan clipboard untuk fitur ini. Tempel tidak akan berfungsi jika Anda mengedit JSON di clipboard Anda dan memperkenalkan kesalahan ketik atau kesalahan lainnya, atau jika Anda memiliki beberapa item yang disimpan ke clipboard Anda.

Arsipkan, hapus, dan pulihkan alur

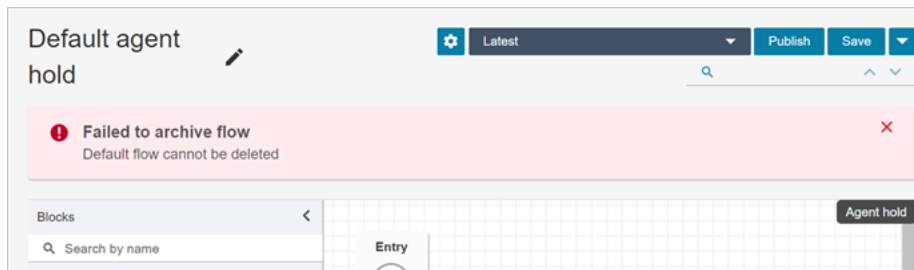
Alur dan modul harus diarsipkan sebelum Anda dapat menghapusnya dari instans Amazon Connect. Alur dan modul yang diarsipkan dapat dipulihkan.

Warning

Aliran dan modul yang dihapus tidak dapat dipulihkan. Mereka dihapus secara permanen dari instans Amazon Connect Anda.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Berhati-hatilah saat mengarsipkan alur atau modul. Amazon Connect tidak memvalidasi apakah aliran atau modul yang Anda arsipkan digunakan dalam alur lain yang dipublikasikan. Itu tidak memperingatkan Anda bahwa aliran sedang digunakan.
- Alur default tidak dapat diarsipkan atau dihapus. Jika Anda mencoba mengarsipkan alur default, Anda akan mendapatkan pesan yang mirip dengan gambar berikut.



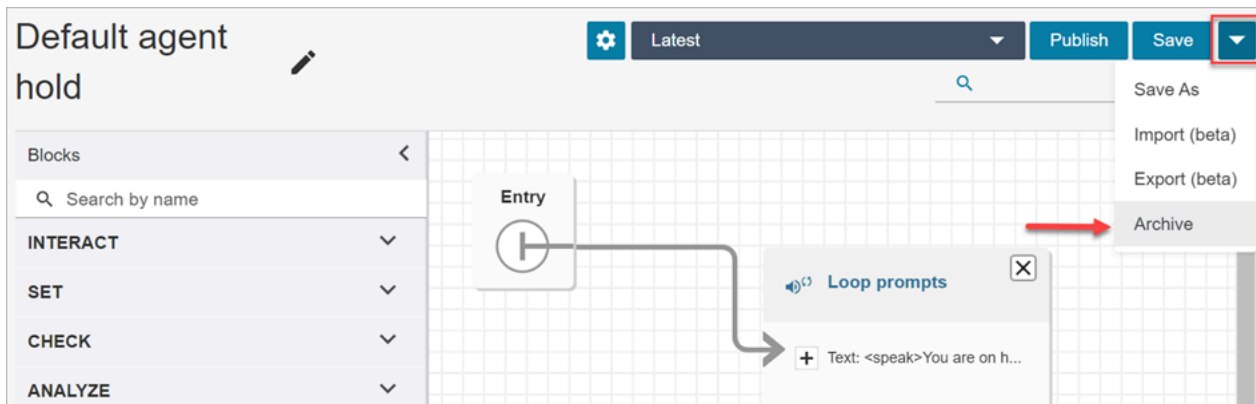
- Alur dan modul yang terkait dengan antrian, koneksi cepat, atau nomor telepon tidak dapat diarsipkan. Anda perlu memisahkan sumber daya dari arus sebelum Anda dapat mengarsipkannya.
- Alur dan modul yang diarsipkan dihitung terhadap Alur per instans dan Kuota Layanan Modul per instans. Anda harus menghapusnya agar tidak dihitung. Untuk informasi lebih lanjut tentang kuota, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Arsipkan aliran atau modul

Ada dua cara Anda dapat mengarsipkan aliran atau modul.

Opsi 1: Buka aliran atau modul lalu arsipkan

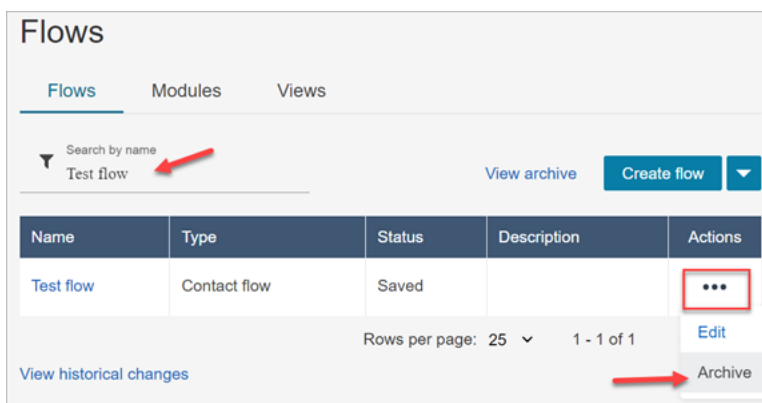
1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki Nomor dan alur - Aliran - Edit izin di profil keamanannya. Jika Anda mengarsipkan modul aliran, Anda memerlukan modul Flow - Edit izin.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Flows.
3. Buka alur atau modul yang ingin Anda arsipkan.
4. Pada halaman desainer aliran, pilih menu tarik-turun, lalu pilih Arsip, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



5. Konfirmasikan bahwa Anda ingin mengarsipkan alur atau modul.
6. Untuk menemukan alur atau modul yang diarsipkan, pilih Lihat arsip.

Opsi 2: Cari aliran atau modul dan kemudian arsipkan

- Pada halaman Flows, cari alur atau modul yang ingin Anda arsipkan, lalu pilih Arsip dari... menu, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

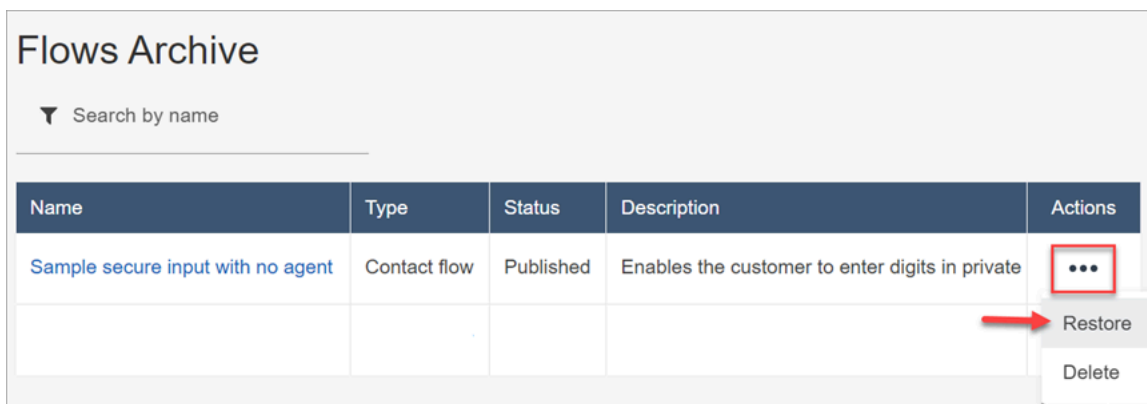


Memulihkan alur atau modul yang diarsipkan

Ada dua cara Anda dapat memulihkan aliran atau modul.

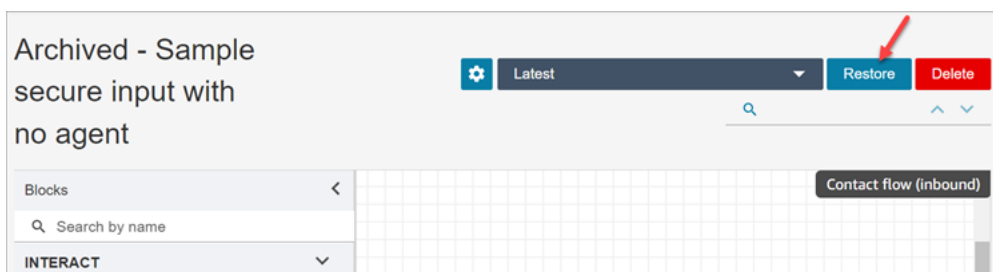
Opsi 1: Lihat daftar alur atau modul yang diarsipkan, dan pilih Pulihkan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun pengguna yang memiliki Nomor dan aliran - Aliran - Edit izin di profil keamanannya. Jika Anda memulihkan modul aliran, Anda memerlukan modul Flow - Edit izin.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Flows.
3. Pada halaman Alur, pilih Lihat arsip.
 - Untuk memulihkan modul yang diarsipkan, pada halaman Aliran, pilih tab Modul, lalu pilih Lihat arsip.
4. Pada halaman Arsip Aliran, di samping alur atau modul yang ingin Anda pulihkan, di bawah Tindakan, pilih... dan kemudian pilih Restore. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.



Opsi 2: Kembalikan aliran atau modul yang diarsipkan dari perancang aliran

1. Buka aliran atau modul yang diarsipkan di desainer aliran.
2. Dari menu dropdown, pilih Restore, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Menghapus alur atau modul yang diarsipkan

Anda dapat menghapus alur dan modul yang diarsipkan secara manual menggunakan situs web admin Amazon Connect, atau secara terprogram menggunakan API. [DeleteContactFlow](#)

Warning

Aliran dan modul yang dihapus tidak dapat dipulihkan. Mereka dihapus secara permanen dari instans Amazon Connect Anda.

Opsi 1: Lihat daftar alur atau modul yang diarsipkan, dan pilih Hapus

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun pengguna yang memiliki Angka dan aliran - Aliran - Hapus izin di profil keamanannya. Jika Anda menghapus modul aliran, Anda memerlukan modul Flow - Hapus izin.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Flows.
3. Pada halaman Alur, pilih Lihat arsip.
 - Untuk menghapus modul, pada halaman Aliran, pilih tab Modul, lalu pilih Lihat arsip.
4. Pada halaman Arsip Aliran, di samping alur atau modul yang ingin Anda hapus, di bawah Tindakan, pilih... dan kemudian pilih Hapus.
5. Konfirmasikan bahwa Anda ingin menghapus alur atau modul.

Opsi 2: Hapus aliran atau modul yang diarsipkan dari perancang aliran

1. Buka aliran atau modul yang diarsipkan di desainer aliran.
2. Dari menu pilihan menurun, pilih Hapus.
3. Konfirmasikan bahwa Anda ingin menghapus alur atau modul.

Menghasilkan log

Setelah alur dipublikasikan secara langsung, Anda dapat menggunakan log aliran untuk membantu menganalisis alur dan menemukan kesalahan yang dihadapi pelanggan dengan cepat. Jika perlu, Anda dapat memutar kembali ke versi aliran sebelumnya.

Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan flow log, lihat [Lacak peristiwa saat pelanggan berinteraksi dengan arus](#).

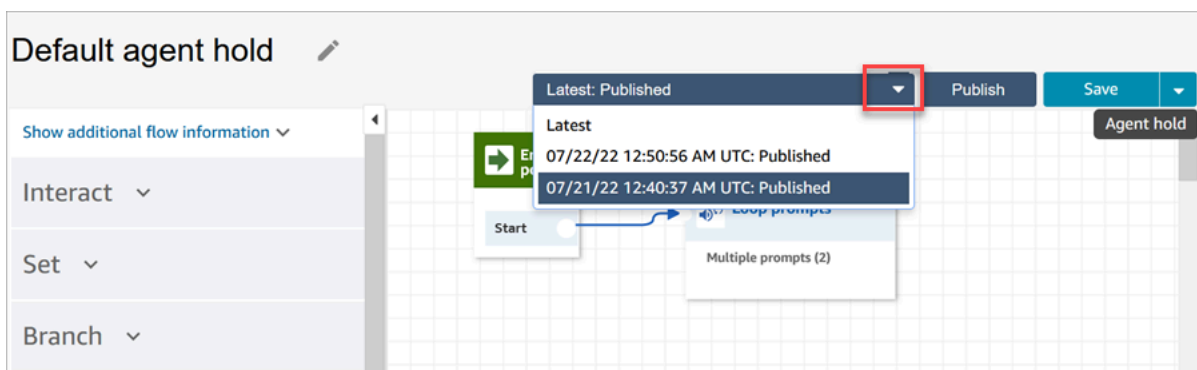
Kontrol versi aliran: Gulung kembali aliran

Melihat versi aliran sebelumnya

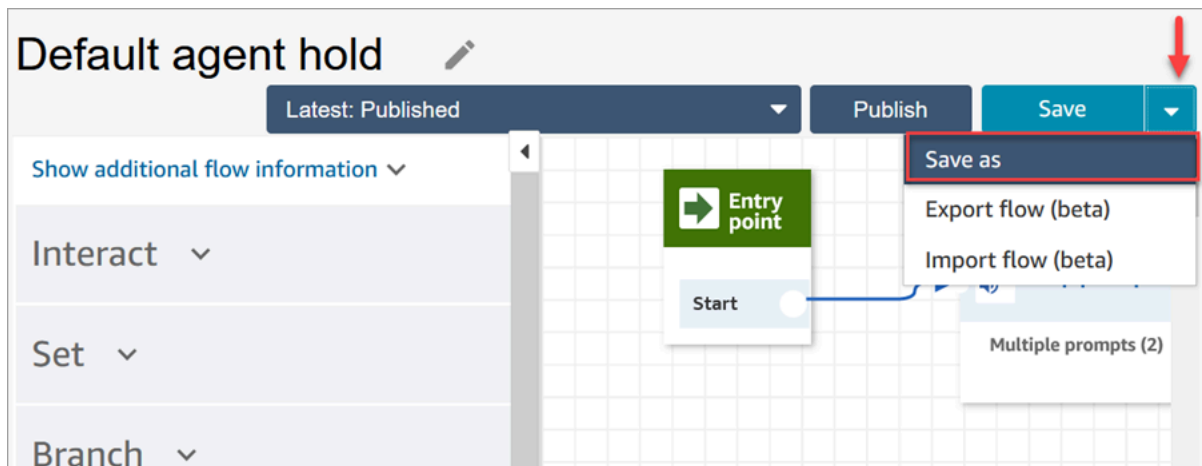
Prosedur ini sangat berguna jika Anda ingin meneliti bagaimana aliran telah berubah dari waktu ke waktu.

1. Di desainer aliran, buka aliran yang ingin Anda lihat.
2. Pilih dropdown Terbaru: Diterbitkan untuk melihat daftar versi alur yang diterbitkan sebelumnya.

Untuk alur default yang disediakan dengan instans Amazon Connect, alur terlama dalam daftar adalah versi asli. Tanggal cocok saat instans Amazon Connect Anda dibuat. Misalnya, pada gambar berikut, aliran default asli bertanggal 07/21/22.



3. Pilih versi aliran untuk membuka dan melihatnya. Anda dapat melihat semua blok dan bagaimana mereka dikonfigurasi.
4. Selanjutnya, Anda dapat melakukan salah satu hal berikut:
 - Untuk kembali ke versi terbaru yang diterbitkan, pilih dari daftar dropdown Terbaru: Diterbitkan.
 - Buat perubahan pada versi sebelumnya dan pilih Simpan sebagai dari dropdown untuk menyimpannya dengan nama baru. Atau pilih Simpan dari dropdown untuk menetapkan nama yang sama.



- Atau, pilih Publikasikan untuk mengembalikan versi sebelumnya ke produksi.

Gulung kembali aliran

1. Di desainer aliran, buka aliran yang ingin Anda putar kembali.
2. Gunakan drop-down untuk memilih versi aliran yang ingin Anda putar kembali. Jika Anda memilih Terbaru, itu mengembalikan aliran ke versi terbitan terbaru. Jika tidak ada versi yang diterbitkan, itu kembali ke versi tersimpan terbaru.

Note

Untuk melihat tampilan gabungan dari semua perubahan di semua alur, klik tautan Lihat perubahan historis di bagian bawah halaman Alur. Anda dapat memfilter ke alur tertentu berdasarkan tanggal atau nama pengguna.

3. Pilih Publikasikan untuk mendorong versi itu ke dalam produksi.

Metode inisiasi kontak dan tipe aliran

Setiap kontak di pusat kontak Amazon Connect Anda dimulai dengan salah satu metode berikut:

- Ke dalam
- Ke luar
- Transfer
- Panggilan balik
- API

- Antrian_Transfer
- Putuskan sambungan

Anda dapat membuat aliran yang sesuai untuk metode inisiasi tertentu ketika Anda tahu [jenis aliran](#) metode inisiasi menggunakan.

Untuk setiap metode inisiasi, topik ini menjelaskan jenis aliran mana yang dijalankan.

Ke dalam

Pelanggan memulai kontak suara (telepon) dengan pusat kontak Anda.

- Ketika kontak berhasil terhubung dengan nomor telepon pusat kontak Anda, [alur Masuk](#) ditampilkan ke pemanggil.
- Selama transisi dalam aliran Masuk, jika pelanggan dimasukkan ke dalam antrian, [aliran antrian Pelanggan](#) diputar ke pelanggan.
- Setelah agen tersedia untuk menangani penelepon dan menerima kontak, [aliran bisikan Agen](#) diputar ke agen.
- Setelah [aliran bisikan Agen](#) selesai, [aliran bisikan Pelanggan](#) dimainkan kepada pelanggan.
- Setelah kedua aliran bisikan dimainkan dengan sukses ke agen dan pelanggan masing-masing, penelepon akan terhubung ke agen untuk interaksi.

Untuk meringkas, untuk panggilan masuk sederhana, jenis aliran berikut dimainkan sebelum pemanggil terhubung ke agen:

1. Aliran masuk
2. Alur antrian pelanggan
3. Agen aliran bisikan
4. Aliran bisikan pelanggan

Ke luar

Seorang agen memulai kontak suara (telepon) ke nomor eksternal, dengan menggunakan PKC mereka untuk melakukan panggilan.

- Segera setelah pihak tujuan mengambil panggilan, mereka disajikan dengan [aliran bisikan Outbound](#).
- Setelah aliran bisikan Outbound berhasil selesai, agen dan kontak terhubung untuk interaksi.

Untuk meringkas, tipe alur Keluar adalah satu-satunya yang terlibat dalam panggilan keluar yang dimulai dari Amazon Connect.

Transfer

Kontak ditransfer oleh agen ke agen lain atau ke antrian, menggunakan koneksi cepat di PKC. Ini menghasilkan catatan kontak baru yang dibuat.

Sebelum agen mentransfer kontak ke agen atau antrian lain, semua aliran yang terlibat dalam kontak INBOUND dijalankan.

- Transfer agen ke Agen menggunakan Agent Quick Connect
 - Setelah agen mentransfer kontak masuk ke agen lain:
 - [Aliran transfer Agen](#) dimainkan ke agen sumber.
 - Setelah agen tujuan menerima panggilan, [aliran bisikan Agen](#) dimainkan ke agen tujuan, dan kemudian [aliran bisikan Pelanggan](#) dimainkan ke agen sumber.
 - Setelah ketiga aliran berhasil dijalankan, interaksi dimulai antara agen sumber dan tujuan.
 - Selama seluruh proses ini, penelepon masuk ditahan dan [aliran penahanan Pelanggan](#) diputar ke pemanggil masuk selama waktu penahanan.

Setelah agen sumber terhubung dengan agen tujuan, agen sumber dapat melakukan salah satu tindakan berikut:

- Pilih Gabung. Ini bergabung dengan semua pihak dalam panggilan: agen sumber, agen tujuan, dan pelanggan bergabung dalam panggilan konferensi.
- Pilih Tahan semua. Ini menempatkan agen tujuan dan pelanggan ditahan.
- Menahan agen tujuan, jadi hanya agen sumber yang dapat berbicara dengan pelanggan.
- Pilih Akhiri panggilan. Agen sumber meninggalkan panggilan tetapi agen tujuan dan pelanggan terhubung langsung dan terus berbicara.

Untuk meringkas panggilan transfer agen ke agen, jenis aliran berikut dijalankan:

1. Aliran transfer agen
2. Agen aliran bisikan (dimainkan untuk agen tujuan)

3. Aliran bisikan pelanggan (dimainkan ke agen sumber) selama seluruh proses ini
 4. Alur penahanan pelanggan diputar ke penelepon asli
- Transfer agen ke antrian menggunakan Queue Quick Connect
 - Setelah agen mentransfer panggilan masuk ke antrian lain:
 - [Aliran transfer antrian](#) dimainkan ke agen sumber.
 - Setelah agen dari antrian yang ditransfer menerima panggilan, [aliran bisikan Agen](#) dimainkan ke agen tujuan, dan kemudian [aliran bisikan Pelanggan](#) diputar ke agen sumber.
 - Setelah aliran ini berjalan, interaksi agen sumber dan tujuan dimulai.
 - Selama seluruh proses ini, penelepon masuk ditahan. [Alur penahanan Pelanggan](#) diputar ke penelepon masuk selama waktu penahanan.

Setelah agen sumber terhubung dengan agen tujuan, agen sumber dapat melakukan salah satu dari yang berikut:

- Pilih Gabung. Ini bergabung dengan semua pihak dalam panggilan: agen sumber, agen tujuan, dan pelanggan bergabung dalam panggilan konferensi.
- Pilih Tahan semua. Ini menempatkan agen tujuan dan pelanggan ditahan.
- Menahan agen tujuan, jadi hanya agen sumber yang dapat berbicara dengan pelanggan.
- Pilih Akhiri panggilan. Agen sumber meninggalkan panggilan tetapi agen tujuan dan pelanggan terhubung langsung dan terus berbicara.

Untuk meringkas panggilan transfer agen ke antrian, alur berikut dimainkan:

1. Aliran transfer antrian
2. Agen aliran bisikan (dimainkan untuk agen tujuan)
3. Aliran bisikan pelanggan (dimainkan ke agen sumber) selama seluruh proses ini
4. Alur penahanan pelanggan diputar ke penelepon asli

Panggilan balik

Pelanggan dihubungi sebagai bagian dari alur callback.

- Segera setelah agen menerima kontak panggilan balik, [aliran bisikan Agen](#) diputar ke agen.
- Setelah pelanggan menerima panggilan balik, [aliran bisikan Outbound](#) diputar ke pelanggan.
- Setelah dua aliran ini dimainkan, agen dan pelanggan terhubung dan dapat berinteraksi.

Untuk meringkas, untuk kontak callback, jenis alur berikut diputar:

- Agen aliran bisikan
- Aliran bisikan keluar

API

Kontak dimulai dengan Amazon Connect by API. Ini bisa jadi:

1. Kontak keluar yang Anda buat dan antri ke agen menggunakan [StartOutboundVoiceContactAPI](#).
2. Obrolan langsung yang diprakarsai oleh pelanggan dengan pusat kontak tempat Anda menelepon [StartChatConnectAPI](#).
3. Tugas yang dimulai dengan memanggil [StartTaskConnectAPI](#).

Berikut ini adalah contoh dari metode kontak API dimulai:

- Setelah kontak keluar berhasil dimulai menggunakan [StartOutboundVoiceContactAPI](#), [alur masuk](#) yang disediakan dalam permintaan API diputar ke pelanggan.
- Tergantung pada konfigurasi aliran [masuk, aliran](#) tambahan dimainkan. Misalnya, [Alur masuk](#) mentransfer pelanggan ke agen untuk percakapan. Dalam hal ini, [aliran antrian Pelanggan](#) diputar ke pelanggan saat mereka menunggu antrian agen.
- Ketika agen yang tersedia menerima panggilan, [aliran bisikan Agen](#) dimainkan untuk agen.
- [Aliran bisikan Pelanggan](#) dimainkan untuk pelanggan.
- Setelah kedua aliran bisikan dimainkan dengan sukses ke agen dan pelanggan masing-masing, penelepon terhubung ke agen untuk interaksi.

Untuk meringkas metode inisiasi API, alur berikut dimainkan sebelum pelanggan terhubung ke agen:

- Aliran masuk
- Alur antrian pelanggan
- Agen aliran bisikan
- Aliran bisikan pelanggan

Antrian_Transfer

Sementara pelanggan berada dalam satu antrian (mendengarkan [aliran antrian Pelanggan](#)), mereka dipindahkan ke antrian lain menggunakan blok aliran.

- Pelanggan yang menunggu dalam antrian untuk agen hanya disajikan dengan [aliran antrian Pelanggan](#). Tidak ada aliran tambahan yang terlibat.

Putuskan sambungan

Ketika [Atur aliran pemutusan](#) blok berjalan, ia menentukan aliran mana yang akan dijalankan setelah peristiwa putuskan selama kontak.

- Anda hanya dapat menentukan [alur kontak masuk](#) di blok ini. Karena itu terjadi setelah acara putuskan, tidak ada aliran tambahan yang disajikan kepada pelanggan.

Mengganti alur kontak default

Untuk semua metode inisiasi yang dibahas dalam topik ini, jika Anda tidak menentukan alur untuk aliran bisikan Agen, aliran bisikan Pelanggan, aliran antrian pelanggan, atau aliran bisikan Outbound, maka aliran default dari jenis itu berjalan sebagai gantinya. Untuk daftar alur default, lihat [Alur default](#).

Untuk mengganti default dan menggunakan alur Anda sendiri, gunakan blok berikut:

- [Mengatur aliran antrian pelanggan](#)
- [Atur aliran tahan](#)
- [Atur aliran bisikan](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Alur default](#).

Melampirkan nomor telepon yang diklaim atau porting ke alur

Setelah Anda mempublikasikan alur, Anda dapat melampirkan [mengklaim](#) atau [porting](#) nomor telepon untuk itu. Ketika kontak memanggil nomor telepon yang Anda kaitkan dengan aliran, mereka terhubung ke aliran itu.

Mengaitkan nomor telepon yang diklaim atau porting dengan alur yang dipublikasikan

1. Masuk ke instans Amazon Connect Anda (https://nama_contoh.my.connect.aws/) dengan akun Admin atau akun pengguna yang memiliki Nomor telepon - Editizin di dalamnya [profil keamanan](#). (Untuk menemukan nama instans Anda, lihat [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#).)
2. Pada menu navigasi, pilih Saluran, Nomor telepon.
3. Temukan nomor telepon untuk dikaitkan dengan aliran dalam daftar. Klik nomor telepon untuk membuka Edit Nomor Telepon halaman. Gambar berikut menunjukkan contoh nomor telepon yang akan Anda klik.



4. Pada Edit Nomor Telepon halaman, lakukan hal berikut:
 - a. (Opsional) Edit deskripsi untuk nomor telepon.
 - b. Untuk Arus/IVR, pilih alirannya. Perhatikan bahwa hanya alur yang dipublikasikan yang disertakan dalam daftar ini.
 - c. Pilih Simpan.

Modul aliran untuk fungsi yang dapat digunakan kembali

Modul aliran adalah bagian aliran yang dapat digunakan kembali. Anda dapat membuatnya untuk mengekstrak logika berulang di seluruh alur Anda, dan membuat fungsi umum. Sebagai contoh:

1. Anda dapat membuat modul yang mengirim pesan teks SMS ke pelanggan.
2. Anda dapat memanggil modul dalam alur yang menangani situasi di mana pelanggan ingin mengatur ulang kata sandi mereka, memeriksa saldo bank mereka, atau menerima kata sandi satu kali.

Berikut ini adalah manfaat menggunakan modul:

- Sederhanakan pengelolaan fungsionalitas umum di seluruh arus. Misalnya, modul SMS dapat memvalidasi format nomor telepon, mengonfirmasi preferensi keikutsertaan SMS, dan berintegrasi dengan layanan SMS, seperti Amazon Pinpoint.
- Membuatnya lebih efisien untuk mempertahankan arus. Misalnya, Anda dapat dengan cepat menyebarkan perubahan di semua alur yang memanggil modul aliran.
- Membantu memisahkan tanggung jawab desainer aliran. Misalnya, Anda dapat memiliki perancang modul teknis dan desainer aliran non-teknis.

Di mana Anda dapat menggunakan modul

Anda dapat menggunakan modul dalam aliran apa pun yang [bertipe](#) Inbound flow.

Jenis aliran berikut tidak mendukung modul: Antrian pelanggan, Penahanan pelanggan, bisikan Pelanggan, Bisikan keluar, Penahanan Agen, Bisikan Agen, Transfer ke agen, Transfer ke antrian.

Batasan

- Modul tidak mengizinkan aliran data lokal dari aliran pemanggilan. Ini berarti Anda tidak dapat menggunakan yang berikut ini dengan modul:
 - Atribut eksternal
 - Atribut Amazon Lex
 - Atribut Profil Pelanggan
 - Atribut Amazon Q di Connect
 - Metrik antrian
 - Masukan pelanggan yang tersimpan
- Modul tidak mengizinkan pemanggilan modul lain.

Untuk meneruskan data apa pun ke modul, atau untuk mendapatkan data apa pun dari modul, Anda harus meneruskan dan mengambil atribut.

Misalnya, Anda ingin data yang ditulis dari Lambda (atribut Eksternal) dan meneruskannya ke modul sehingga Anda dapat membuat keputusan. Lambda Anda mengidentifikasi apakah pelanggan tersebut adalah anggota VIP. Anda memerlukan informasi itu di dalam modul karena jika mereka adalah anggota VIP, Anda ingin memainkan prompt berterima kasih atas keanggotaan mereka. Karena Lambda default tidak tersedia di dalam modul, Anda menggunakan atribut untuk meneruskan dan mengambil data.

Izin profil keamanan untuk modul

Sebelum Anda dapat menambahkan modul ke alur masuk, Anda harus memiliki izin di profil keamanan Anda. Secara default, Admin dan profil CallCenterManager keamanan memiliki izin ini.

Buat modul

Untuk informasi tentang jumlah modul yang dapat Anda buat untuk setiap instans Amazon Connect, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk membuat modul.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, alur Kontak.
3. Pilih Modul, Buat modul aliran.
4. Tambahkan blok yang Anda inginkan ke modul Anda. Setelah selesai, pilih Publikasikan. Ini membuat modul tersedia untuk digunakan dalam aliran lain.

Tambahkan modul ke aliran

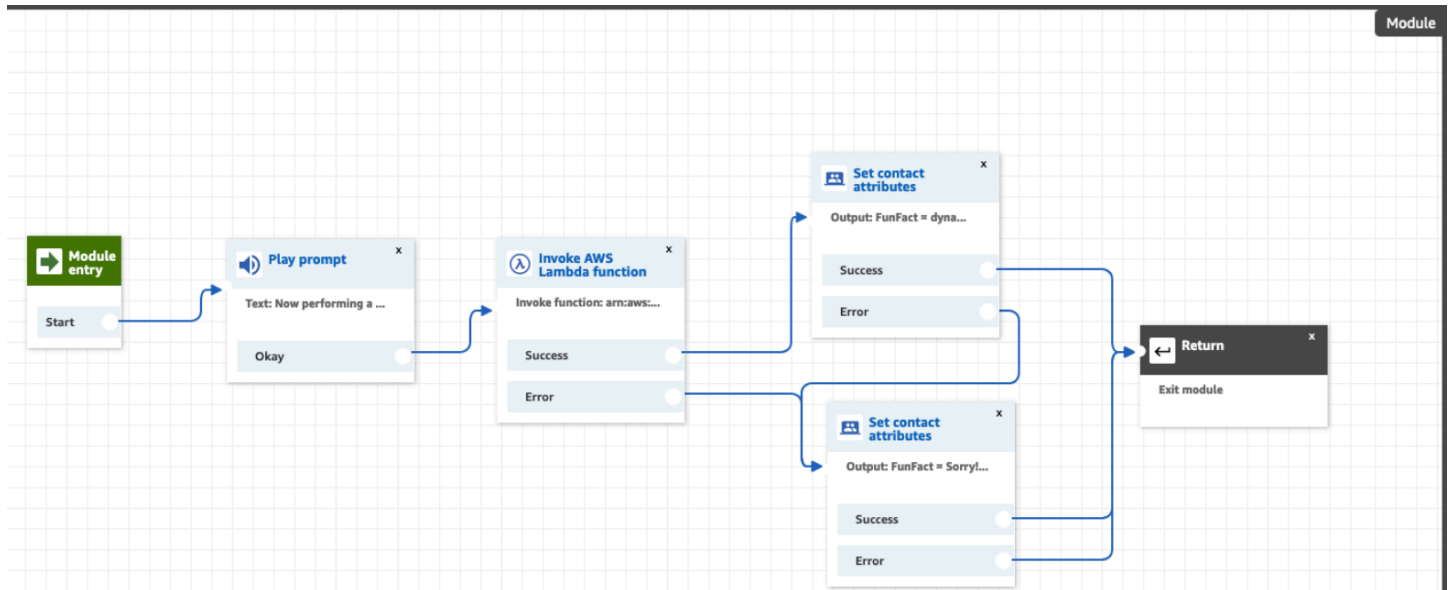
1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk membuat alur. Anda tidak memerlukan izin untuk membuat modul.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, alur Kontak.
3. Pilih Buat alur atau pilih alur yang ada yang merupakan tipe Inbound.
4. Untuk menambahkan modul, buka bagian Integrate, dan pilih Invoke flow module.
5. Setelah selesai membuat alur, pilih Publish.

Contoh modul

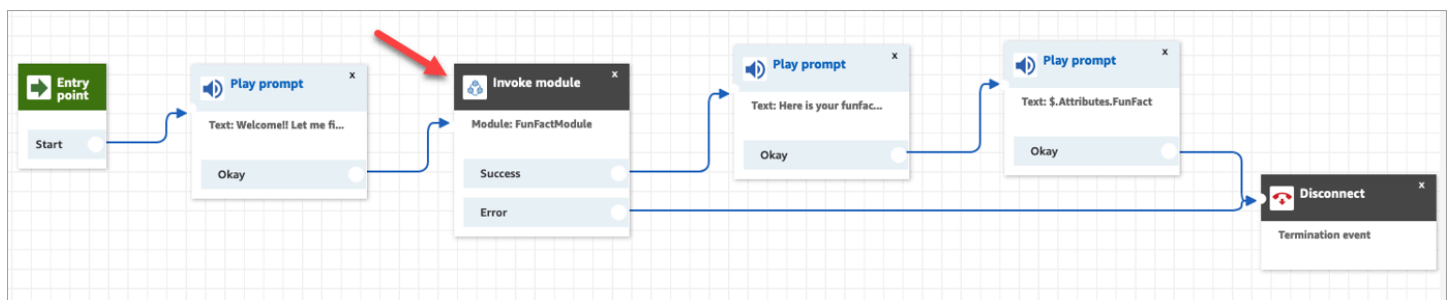
Modul ini menunjukkan cara mendapatkan fakta menyenangkan acak dengan menjalankan fungsi Lambda. Modul ini menggunakan atribut kontak (`$.Attributes.FunFact`) untuk mengambil fakta menyenangkan. Alur yang memanggil modul ini dapat diputar FunFact ke pelanggan, tergantung pada jenis kontak masuk mereka.

Alur masuk dalam instans Anda dapat memanggil modul umum ini dan mendapatkan fakta menyenangkan.

Berikut ini adalah gambar FunFact modul:



Berikut ini adalah gambar dari FunFactSampleFlow yang memanggil modul:



Buat prompt

Prompt adalah file audio yang diputar dalam alur panggilan. Misalnya, memegang musik adalah prompt. Amazon Connect dilengkapi dengan serangkaian petunjuk yang dapat Anda tambahkan ke alur Anda. Atau, Anda dapat menambahkan rekaman Anda sendiri.

Kami menyarankan Anda menyelaraskan permintaan dan kebijakan perutean satu sama lain untuk memastikan arus panggilan yang lancar bagi pelanggan.

Anda dapat membuat dan mengelola prompt dengan menggunakan situs Amazon Connect admin seperti yang dijelaskan dalam topik di bagian ini. Atau Anda dapat menggunakan [tindakan Prompt](#) yang didokumentasikan dalam Panduan Referensi Amazon Connect API.

Daftar Isi

- [Cara membuat prompt](#)

- [Tipe file yang didukung](#)
- [Panjang maksimum untuk petunjuk](#)
- [Unggahan permintaan massal tidak didukung di UI, API, atau CLI](#)
- [Tambahkan text-to-speech ke prompt](#)
- [Buat string teks dinamis di blok prompt Play](#)
- [Secara dinamis memilih prompt mana yang akan dimainkan](#)
- [Siapkan petunjuk untuk bermain dari bucket S3](#)
- [Pilih suara untuk permintaan audio](#)
- [Gunakan tag SSML untuk mempersonalisasi text-to-speech](#)
- [Tag SSML tidak ditafsirkan dalam obrolan](#)
- [Tag SSML didukung oleh Amazon Connect](#)

Cara membuat prompt

Topik ini menjelaskan cara menggunakan situs web admin Amazon Connect untuk membuat prompt. Untuk membuat prompt secara terprogram, lihat [CreatePrompt](#) di Panduan Referensi Amazon Connect API.

1. Masuk untuk Amazon Connect menggunakan akun yang memiliki izin profil keamanan berikut:
 - Angka dan alur, Prompt - Buat
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Prompts.
3. Pada halaman Prompts, pilih Add prompt.
4. Pada halaman Add Prompt, masukkan nama untuk prompt.
5. Di kotak Deskripsi, jelaskan pesannya. Kami merekomendasikan menggunakan kotak ini untuk memberikan deskripsi rinci tentang prompt. Ini sangat membantu untuk aksesibilitas.
6. Pilih tindakan berikut:
 - Unggah —Pilih File untuk mengunggah file.wav yang Anda memiliki izin hukum untuk digunakan.
 - Rekam —Pilih Mulai merekam dan berbicara ke mikrofon Anda untuk merekam pesan. Pilih Berhenti merekam setelah selesai. Anda dapat memilih Pangkas untuk memotong bagian dari prompt yang direkam atau memilih Hapus rekaman untuk merekam prompt baru.

7. Di bagian Pengaturan Prompt, masukkan tag apa pun yang ingin Anda gunakan untuk mengelola prompt.

Misalnya, Anda mungkin memiliki departemen yang mengelola permintaan salam. Anda dapat menandai petunjuk tersebut sehingga pengguna hanya dapat fokus pada rekaman yang berkaitan dengannya.

8. Secara opsional, tambahkan Tag untuk mengidentifikasi, mengatur, mencari, memfilter, dan mengontrol siapa yang dapat mengakses catatan operasi jam ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).

Gunakan filter pada halaman Prompts untuk memfilter daftar prompt berdasarkan Nama, Deskripsi, dan Tag. Untuk menyalin Nama Sumber Daya Amazon (ARN) lengkap dari prompt hanya dengan satu klik, pilih ikon Salin. Saat Anda [mengatur prompt dinamis dalam alur](#), Anda harus memasukkan ARN lengkap dari prompt tersebut.

Prompts

Prompts are audio files played in call flows. For example, hold music is a prompt. Amazon Connect comes with a set of prompts that you can add to your flows. Or, you can add your own recordings.

+ Add prompt

Name + Add filter Filter prompts by words in the Description or Tags. Clear all

Play	Name	Description	Tags	Download	ARN	Delete
	AccessiblePrompt	This prompt is system-tagged and viewable by the restricted user.	test-key: test-val aws:			
	CustomerHold.wav	test				

Click to quickly copy the full ARN and paste it into a flow block.

Tipe file yang didukung

Anda dapat mengunggah file.wav yang telah direkam sebelumnya untuk digunakan untuk prompt Anda, atau merekamnya di aplikasi web.

Sebaiknya gunakan file 8 kHz .wav yang berukuran kurang dari 50 MB dan berdurasi kurang dari 5 menit. Jika Anda menggunakan pustaka audio berperingkat lebih tinggi, seperti file 16 kHz atau 16 bit, Amazon Connect harus menurunkan sampelnya menjadi sampel 8 kHz karena keterbatasan PSTN. Ini dapat menghasilkan audio berkualitas rendah. Untuk informasi lebih lanjut, lihat artikel Wikipedia berikut: [G.711](#).

Panjang maksimum untuk petunjuk

Amazon Connect mendukung prompt yang kurang dari 50 MB dan kurang dari 5 menit.

Unggahan permintaan massal tidak didukung di UI, API, atau CLI

Saat ini, pengunggahan prompt massal tidak didukung melalui konsol Amazon Connect atau secara terprogram menggunakan API atau CLI.

Tambahkan text-to-speech ke prompt

Anda dapat memasukkan text-to-speech prompt di blok aliran berikut:

- [Dapatkan masukan pelanggan](#)
- [Permintaan loop](#)
- [Mainkan prompt](#)
- [Menyimpan masukan pelanggan](#)

Amazon Polly mengkonversi text-to-speech

Untuk mengonversi text-to-speech, Amazon Connect menggunakan Amazon Polly, layanan yang mengubah teks menjadi ucapan yang hidup menggunakan SSML.

Suara default Amazon Polly seperti Amazon Polly Neural dan Suara Standar gratis. Anda dikenakan biaya hanya untuk menggunakan suara khusus seperti [Suara Merek](#) unik yang terkait dengan akun Anda.

Suara suara terbaik Amazon Polly

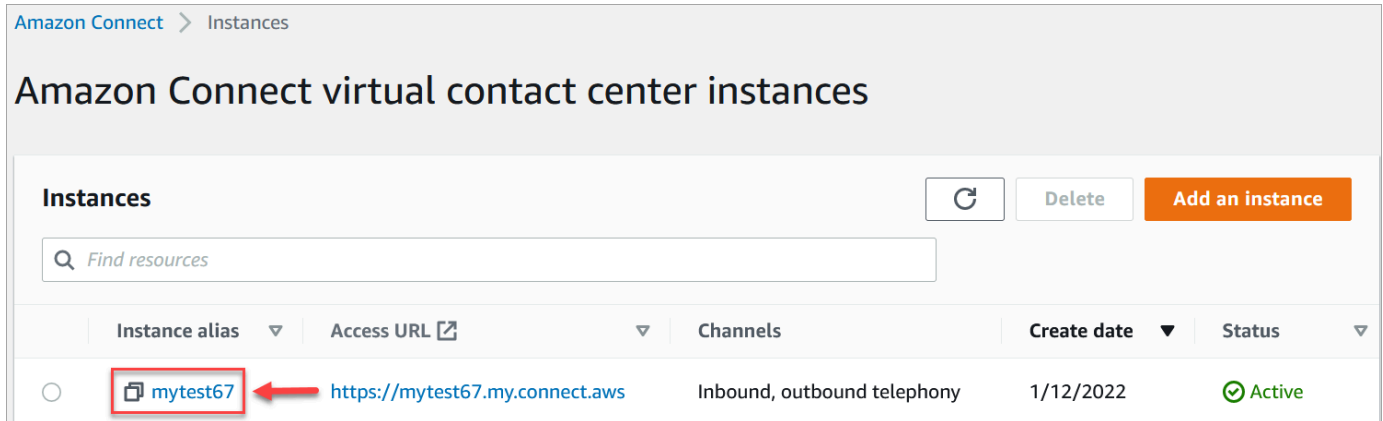
Amazon Polly secara berkala merilis suara dan gaya berbicara yang lebih baik. Anda dapat memilih untuk secara otomatis menyelesaikan varian suara yang paling hidup dan terdengar alami. text-to-speech Misalnya, jika alur Anda menggunakan Joanna, Amazon Connect secara otomatis menyelesaikan gaya berbicara percakapan Joanna.

Note

Jika tidak ada versi Neural yang tersedia, Amazon Connect default ke suara standar.

Untuk secara otomatis menggunakan suara suara terbaik

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Jika diminta untuk masuk, masukkan kredensial AWS akun Anda.
3. Pilih nama instance dari kolom alias Instance.



4. Di panel navigasi, pilih Flows.
5. Di bagian Amazon Polly, pilih Gunakan suara terbaik yang tersedia.

Bagaimana cara menambahkan text-to-speech

1. Dalam aliran, tambahkan blok yang akan memutar prompt. Misalnya, tambahkan [Mainkan prompt](#) blok.
2. Di Properties, pilih T ext-to-speech.
3. Masukkan teks biasa. Misalnya, gambar berikut menunjukkan Terima kasih telah menelepon.

Prompt

- Select from the prompt library (audio)
- Specify an audio file from an S3 bucket
- Text-to-speech or chat text
 - Set manually

Thank you for calling.

- Use attribute

Interpret as

Text ▼

Atau masukkan SSML, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

- Select from the prompt library (audio)
- Specify an audio file from an S3 bucket
- Text-to-speech or chat text
 - Set manually

Enter text to be spoken

```
<speaK>Thank you for calling.</speaK>
```

- Set dynamically

Interpret as

SSML ▼

Teks masukan yang disempurnakan SSML memberi Anda kontrol lebih besar atas cara Amazon Connect menghasilkan ucapan dari teks yang Anda berikan. Anda dapat menyesuaikan dan mengontrol aspek ucapan seperti pengucapan, volume, dan kecepatan.

Untuk daftar tag SSML yang dapat Anda gunakan dengan Amazon Connect, lihat. [Tag SSML didukung oleh Amazon Connect](#)

Untuk informasi selengkapnya tentang Amazon Polly, lihat [Menggunakan SSML](#) di Panduan Pengembang Amazon Polly.

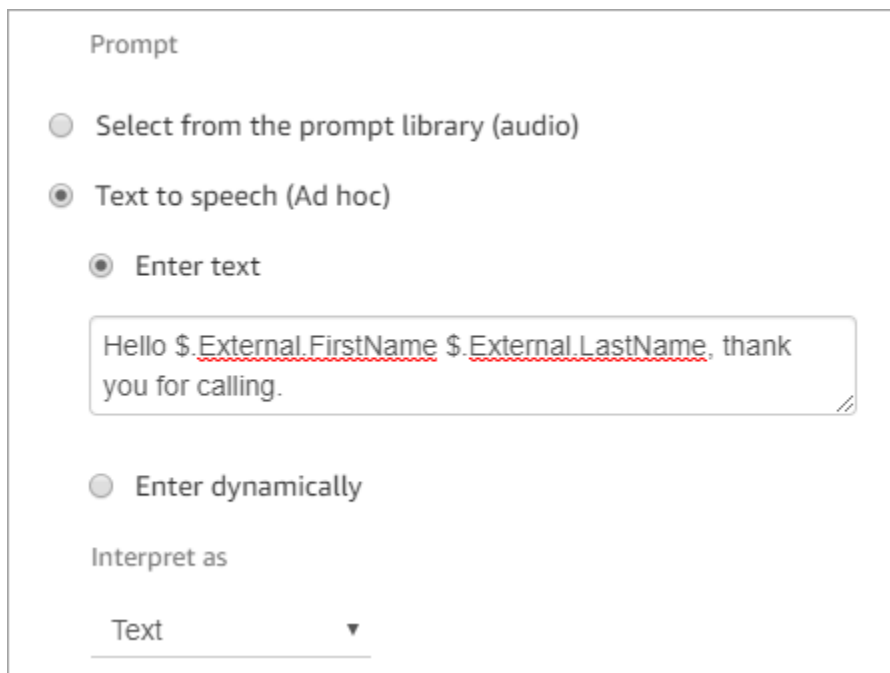
Buat string teks dinamis di blok prompt Play

Gunakan [Mainkan prompt](#) blok untuk menggunakan file audio untuk diputar sebagai salam atau pesan kepada penelepon. Anda juga dapat menggunakan atribut kontak untuk menentukan salam atau pesan yang dikirimkan ke penelepon. Untuk menggunakan nilai atribut kontak untuk mempersonalisasi pesan bagi pelanggan, sertakan referensi ke atribut kontak tersimpan atau eksternal dalam text-to-speech pesan.

Misalnya, jika Anda mengambil nama pelanggan dari fungsi Lambda, dan mengembalikan nilai dari database pelanggan FirstName untuk LastName dan, Anda dapat menggunakan atribut ini untuk menyebutkan nama pelanggan di blok dengan menyertakan teks text-to-speech yang mirip dengan berikut ini:

- Halo \$. Eksternal. FirstName \$. Eksternal. LastName, terima kasih telah menelepon.

Pesan ini ditampilkan pada gambar berikut dari text-to-speech kotak [Mainkan prompt](#) blok.



Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text to speech (Ad hoc)

Enter text

Hello \$.External.FirstName \$.External.LastName, thank you for calling.

Enter dynamically

Interpret as

Text

Atau, Anda dapat menyimpan atribut yang dikembalikan dari fungsi Lambda menggunakan blok Atribut kontak Set, dan kemudian mereferensikan atribut yang ditentukan pengguna yang dibuat dalam string. text-to-speech

Jika Anda merujuk atribut yang ditentukan pengguna yang sebelumnya ditetapkan sebagai atribut kontak dalam alur menggunakan API, Anda dapat merujuk atribut menggunakan \$.Attributes. nameofAttribute sintaks.

Misalnya, jika kontak yang dimaksud memiliki atribut "" dan FirstName "LastName" yang ditetapkan sebelumnya, rujuk mereka sebagai berikut:

- Halo \$. Attributes. FirstName \$. Attributes. LastName, terima kasih telah menelepon.

Secara dinamis memilih prompt mana yang akan dimainkan

Anda dapat secara dinamis memilih prompt mana yang akan dimainkan dengan menggunakan atribut.

1. Tambahkan [Tetapkan atribut kontak](#) blok ke alur Anda. Konfigurasi masing-masing untuk memutar prompt audio yang sesuai. Misalnya, yang pertama mungkin memutar file.wav saat pusat kontak Anda terbuka. Yang kedua mungkin memutar file.wav saat ditutup.

Gambar berikut menunjukkan bagaimana Anda dapat mengkonfigurasi [Tetapkan atribut kontak](#) blok. Dalam contoh ini, atribut yang ditentukan pengguna diberi nama. CompanyWelcomeMessage Anda dapat memberi nama atribut apa pun yang Anda inginkan.

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Attribute to save

Destination Type ×
User Defined ▾

Destination Attribute
CompanyWelcomeMessage ←

Use text

Value
rompt/d8dbed8f-9483-448e-8c4d-d27685dc9320

Use attribute ←

Paste the entire ARN of the .wav file you want to play, for example:

```
arn:aws:connect:us-west-2:111111111111:instance/22222222-8449-4c02-8da1-259cdc85c061/prompt/d8dbed8f-9483-448e-8c4d-d27685dc9320
```

2. Di [Mainkan prompt](#) blok, pilih User Defined, lalu masukkan nama atribut yang Anda buat di langkah 1, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Play prompt ✕

Delivers an audio or chat message. [Learn more](#)

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Select a prompt

Select dynamically

Type

User Defined

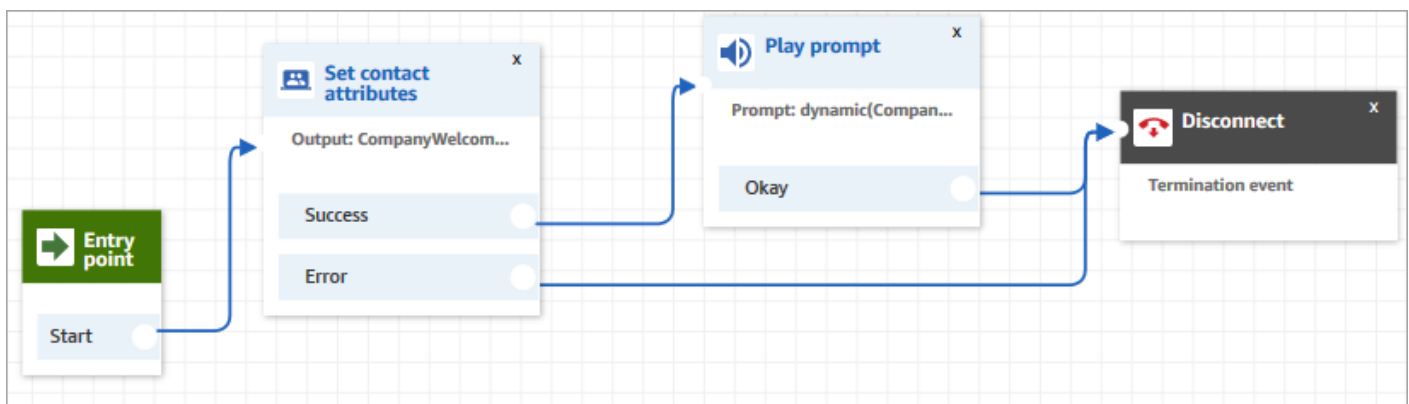
Attribute

CompanyWelcomeMessage

Text-to-speech or chat text

Enter the name of the user-defined attribute created in Step 1.

3. Hubungkan [Tetapkan atribut kontak](#) blok ke blok prompt Play. Contoh berikut menunjukkan bagaimana tampilannya jika Anda menambahkan salah satu dari setiap blok untuk menguji cara kerjanya.



Siapkan petunjuk untuk bermain dari bucket S3

Saat mengonfigurasi prompt pada [Dapatkan masukan pelanggan](#), [Permintaan loopMainkan prompt](#), atau [Menyimpan masukan pelanggan](#) blok, Anda dapat memilih bucket S3 sebagai lokasi sumber. Anda dapat menyimpan permintaan suara sebanyak yang diperlukan dalam bucket S3 dan mengaksesnya secara real time dengan menggunakan atribut kontak. Sebagai contoh, lihat [Mainkan prompt](#) blok.

Persyaratan

- Format yang didukung: Amazon Connect mendukung file.wav untuk digunakan untuk prompt Anda. Anda harus menggunakan file.wav yang 8kHz, dan audio saluran mono dengan pengkodean U-Law. Jika tidak, prompt tidak akan diputar dengan benar. Anda dapat menggunakan alat pihak ketiga yang tersedia untuk umum untuk mengonversi file.wav Anda ke pengkodean U-Law. Setelah mengonversi file, unggah ke Amazon Connect.
- Ukuran: Amazon Connect mendukung prompt yang kurang dari 50MB dan kurang dari lima menit.
- Untuk Wilayah yang dinonaktifkan secara default (juga disebut Wilayah [keikutsertaan](#)) seperti Afrika (Cape Town), bucket Anda harus berada di Wilayah yang sama.

Perbarui kebijakan bucket S3

Agar Amazon Connect dapat memutar prompt dari bucket S3, saat menyiapkan bucket S3, Anda harus memperbarui kebijakan bucket untuk memberikan izin `connect.amazonaws.com` (prinsipal layanan Amazon Connect) untuk menelepon dan `s3:ListBucket s3:GetObject`

Untuk memperbarui kebijakan bucket S3:

1. Buka konsol admin Amazon S3.
2. Pilih ember yang memiliki petunjuk Anda.
3. Pilih tab Izin.
4. Di kotak kebijakan Bucket, pilih Edit, dan tempel kebijakan berikut sebagai templat Anda. Ganti nama bucket, Region, Akun AWS ID, dan [ID instans](#) dengan informasi Anda sendiri, lalu pilih Simpan perubahan.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
```

```

    {
      "Sid": "statement1",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": [
        "s3:ListBucket",
        "s3:GetObject"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::customer-prompt-example-bucket",
        "arn:aws:s3:::customer-prompt-example-bucket/*"
      ],
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:SourceAccount": "account-id",
          "aws:SourceArn": "arn:aws:connect:region:account-
id:instance/instance-id"
        }
      }
    }
  ]
}

```

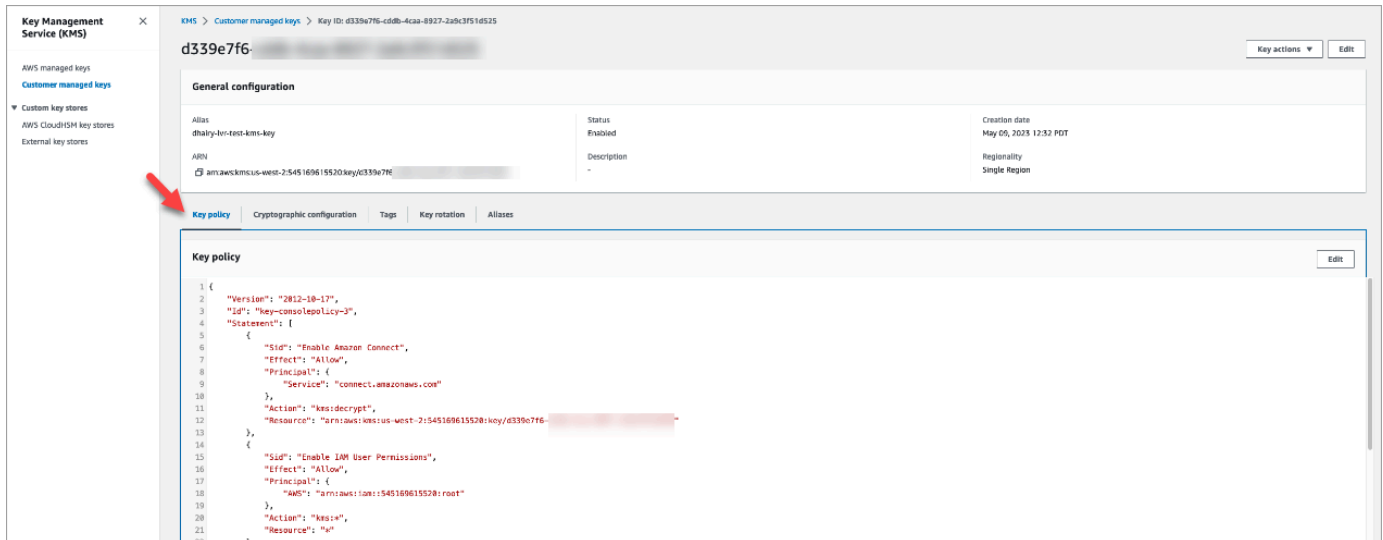
5. Enkripsi: Amazon Connect tidak dapat mengunduh dan memutar prompt dari bucket S3 jika Kunci yang dikelola AWS diaktifkan pada bucket S3 itu. Namun, Anda dapat menggunakan kunci yang dikelola pelanggan untuk mengizinkan prinsipal layanan Amazon Connect ("connect.amazonaws.com") yang memungkinkan instans Amazon Connect Anda mengakses bucket S3. Lihat cuplikan kode berikut:

```

{
  "Sid": "Enable Amazon Connect",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "connect.amazonaws.com"
  },
  "Action": "kms:decrypt",
  "Resource": [
    "arn:aws:kms:region:account-ID:key/key-ID"
  ]
}

```

Gambar berikut menunjukkan tempat Anda menempatkan kode pada tab Kebijakan kunci di AWS Key Management Service konsol.



Untuk informasi tentang cara menemukan ID kunci, lihat [Menemukan ID kunci dan kunci ARN di Panduan AWS Key Management Service Pengembang](#).

Setelah menyiapkan bucket S3 dengan kebijakan bucket yang diperlukan, konfigurasi [Dapatkan masukan pelanggan](#), [Permintaan loop](#), [Mainkan prompt](#), atau [Menyimpan masukan pelanggan](#) untuk memutar prompt dari bucket.

Tip

Untuk informasi selengkapnya tentang bucket S3, termasuk contoh dan batasan, lihat [Mainkan prompt](#).

Pilih suara untuk permintaan audio

Anda memilih text-to-speech suara dan bahasa di [Atur suara](#) blok.

Anda juga dapat menggunakan SSML di Amazon Lex bot untuk memodifikasi suara yang digunakan oleh bot obrolan saat berinteraksi dengan pelanggan Anda. Untuk informasi selengkapnya tentang menggunakan SSML di bot Amazon Lex, lihat [Mengelola Pesan dan Mengelola Konteks Percakapan di Panduan Pengembang Amazon Lex](#).

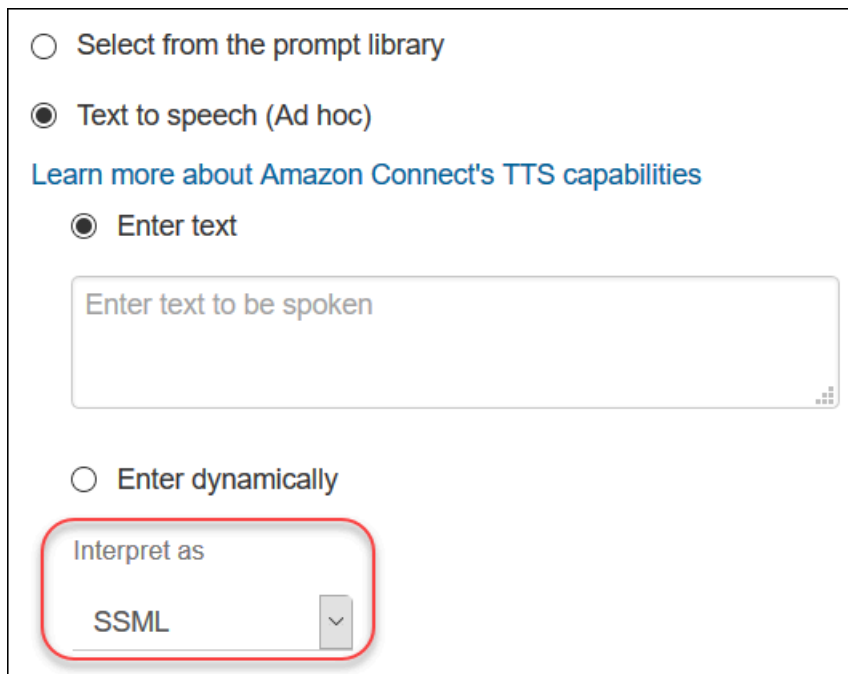
Tip

Jika Anda memasukkan teks yang tidak didukung untuk suara Amazon Polly yang Anda gunakan, itu tidak akan diputar. Namun, teks lain yang didukung dalam prompt akan diputar. Untuk daftar bahasa yang didukung, lihat [Bahasa yang Didukung oleh Amazon Polly](#).

Gunakan tag SSML untuk mempersonalisasi text-to-speech

Saat Anda menambahkan prompt ke alur, Anda dapat menggunakan tag SSML untuk memberikan pengalaman yang lebih personal bagi pelanggan Anda. Tag SSML adalah cara untuk mengontrol bagaimana Amazon Polly menghasilkan ucapan dari teks yang Anda berikan.

Pengaturan default dalam blok aliran untuk menafsirkan text-to-speech adalah Teks. Untuk menggunakan SSML untuk teks ke ucapan di blok aliran Anda, atur bidang Interpret as ke SSML seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Select from the prompt library

Text to speech (Ad hoc)

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

Enter text

Enter text to be spoken

Enter dynamically

Interpret as

SSML

Tag SSML tidak ditafsirkan dalam obrolan

Jika Anda membuat text-to-speech teks dan menerapkan tag SSML, tag tersebut tidak akan ditafsirkan dalam percakapan obrolan. Misalnya, pada gambar berikut teks dan tag akan dicetak dalam percakapan obrolan.

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

`<speak>Thank you for calling our customer support center</speak>`

Enter dynamically

Interpret as

SSML

Tag SSML didukung oleh Amazon Connect

Amazon Connect mendukung tag SSML berikut.

Tip

Jika Anda menggunakan tag yang tidak didukung dalam teks input Anda, tag tersebut akan diabaikan secara otomatis saat diproses.

Tag	Gunakan untuk...
menukur	Semua teks yang disempurnakan SSML harus diapit dalam sepasang tag bicara.
istirahat	Tambahkan jeda ke teks Anda. Durasi maksimum untuk jeda adalah 10 detik.
lang	Tentukan bahasa lain untuk kata-kata tertentu.
tanda	Letakkan tag khusus di dalam teks.

Tag	Gunakan untuk...
p	Tambahkan jeda di antara paragraf dalam teks Anda.
fonem	Buat pengucapan fonetik untuk teks tertentu.
prosodi	Kontrol volume, kecepatan, atau nada suara yang Anda pilih.
detik	Tambahkan jeda di antara baris atau kalimat dalam teks Anda.
katakan-sebagai	Gabungkan dengan atribut interpret-as untuk memberi tahu Amazon Polly cara mengucapkan karakter, kata, dan angka tertentu.
sub	Gabungkan dengan atribut alias untuk menggantikan kata yang berbeda (atau pengucapan) untuk teks yang dipilih seperti akronim atau singkatan.
w	Sesuaikan pengucapan kata-kata dengan menentukan bagian kata dari ucapan atau makna alternatif.
amazon:nama efek = "berbisik"	Tunjukkan bahwa teks input harus diucapkan dengan suara berbisik daripada sebagai ucapan normal.

Jika Anda menggunakan tag yang tidak didukung dalam teks input Anda, tag tersebut akan diabaikan secara otomatis saat diproses.

Untuk mempelajari tag SSML selengkapnya, lihat Tag SSML yang [Didukung di Panduan Pengembang Amazon Polly](#).

Gaya Berbicara Neural dan Percakapan

[Untuk suara saraf Joanna dan Matthew, dalam bahasa Inggris Amerika \(en-US\), Anda juga dapat menentukan gaya berbicara percakapan atau gaya berbicara penyiar berita.](#)

Mengatur transfer kontak

Amazon Connect memungkinkan Anda mengatur berbagai jenis transfer:

- [gent-to-agent Transfer](#): Misalnya, jika Anda ingin agen dapat mentransfer panggilan atau tugas ke agen lain.
- [Transfer ke agen tertentu](#): Misalnya, jika Anda ingin mengarahkan kontak ke agen terakhir yang berinteraksi dengan pelanggan, atau mengarahkan kontak ke agen yang memiliki tanggung jawab khusus.
- [Transfer ke antrian](#): Misalnya, jika Anda ingin mentransfer kontak ke antrian penjualan, dukungan, atau eskalasi. Untuk melakukan ini, buat [antrian koneksi cepat](#). Ini berfungsi dengan kontak suara, obrolan, dan tugas.
- [Transfer ke nomor telepon](#): Misalnya, jika Anda ingin mentransfer kontak ke nomor telepon, seperti pager panggilan. Untuk melakukan ini, buat nomor telepon koneksi cepat.

Ikhtisar langkah-langkah

Untuk mengatur transfer panggilan dan koneksi cepat

1. Pilih jenis aliran berdasarkan apa yang ingin Anda lakukan: Transfer ke agen atau Transfer ke antrian. Transfer nomor telepon tidak memerlukan jenis aliran kontak tertentu.
2. Buat dan publikasikan alur.
3. Buat koneksi cepat untuk jenis transfer yang akan diaktifkan: Agen, Antrian, atau Nomor telepon.

Saat Anda membuat koneksi cepat Agen atau Antrian, pilih alur yang cocok dengan jenis transfer yang akan diaktifkan. Nomor telepon koneksi cepat hanya memerlukan nomor telepon, dan tidak memungkinkan Anda untuk mengatur antrian atau aliran.

4. Tambahkan sambungan cepat yang Anda buat ke antrian apa pun yang digunakan dalam alur untuk mengaktifkan transfer kontak, seperti antrian yang digunakan dalam alur untuk kontak masuk.
5. Pastikan antrian berada di profil perutean yang ditetapkan ke agen yang mentransfer kontak.

Buat koneksi cepat

Koneksi cepat adalah cara bagi Anda untuk membuat daftar tujuan untuk transfer umum. Misalnya, Anda dapat membuat koneksi cepat untuk dukungan Tier 2. Jika agen di dukungan Tier 1 tidak dapat menyelesaikan masalah, mereka akan mentransfer kontak ke Tier 2.

Berapa banyak koneksi cepat yang dapat saya buat? [Untuk melihat kuota Quick connect per instance, buka konsol Service Quotas di https://console.aws.amazon.com/servicequotas/.](https://console.aws.amazon.com/servicequotas/)

Jenis koneksi cepat

Jenis koneksi cepat menentukan tujuan. Anda dapat menentukan salah satu tujuan berikut.

Nomor telepon koneksi cepat

Kontak ditransfer ke nomor telepon (seperti pager on-call).

Pengguna terhubung cepat

Kontak ditransfer ke pengguna tertentu, seperti agen, sebagai bagian dari aliran.

Important

Koneksi cepat Pengguna dan Antrian hanya muncul di PKC ketika agen pergi untuk mentransfer kontak.

Antrian koneksi cepat

Kontak ditransfer ke antrian sebagai bagian dari aliran.

Important

Koneksi cepat Pengguna dan Antrian hanya muncul di PKC ketika agen pergi untuk mentransfer kontak.

Langkah 1: Buat koneksi cepat

Berikut ini adalah petunjuk untuk menambahkan koneksi cepat secara manual menggunakan konsol Amazon Connect. Untuk menambahkan koneksi cepat secara terprogram, gunakan API.

[CreateQuickConnect](#)

Untuk menambahkan koneksi cepat

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Untuk menemukan nama instance Anda, lihat [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN](#).
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Quick connect.
3. Untuk setiap koneksi cepat, lakukan hal berikut:
 - a. Pilih Tambahkan baru.
 - b. Masukkan nama yang unik. Jika diinginkan, masukkan juga deskripsi.
 - c. Pilih jenis.
 - d. Masukkan tujuan (misalnya, nomor telepon, nama agen, atau nama antrian).
 - e. Masukkan aliran, jika berlaku.
 - f. Masukkan deskripsi.
4. Setelah selesai menambahkan koneksi cepat, pilih Simpan.

Langkah 2: Aktifkan agen untuk melihat koneksi cepat

Untuk memungkinkan agen Anda melihat koneksi cepat di PKC saat mereka mentransfer kontak

1. Setelah Anda membuat koneksi cepat, pergi ke Routing, Antrian dan kemudian pilih antrian yang sesuai untuk kontak yang akan diarahkan.
2. Pada halaman Edit antrian, di kotak Quick connect, cari koneksi cepat yang Anda buat.
3. Pilih koneksi cepat dan kemudian pilih Simpan.

Tip

Agan melihat koneksi cepat antrian di profil perutean mereka, termasuk antrian keluar Default.

Contoh: Buat nomor telepon cepat terhubung ke ponsel

Dalam contoh ini, Anda membuat nomor telepon cepat terhubung ke ponsel seseorang. Ini mungkin untuk supervisor, misalnya, sehingga agen dapat memanggil mereka jika diperlukan.

Buat koneksi cepat untuk nomor ponsel seseorang

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Quick connect, Add quick connect.
2. Pada halaman Tambahkan koneksi cepat, masukkan nama untuk koneksi cepat, misalnya, ponsel John Doe.
3. Untuk Jenis, pilih Nomor telepon.
4. Untuk nomor Telepon, masukkan nomor ponsel, dimulai dengan kode negara. Di AS, kode negara adalah 1, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

The screenshot shows the 'Add quick connect' form. The 'Name' field is filled with 'John Doe's cell phone' and has a character count of 21 / 127. The 'Description' field is empty and has a character count of 0 / 250. The 'Type' section has a 'Search type' dropdown set to 'Phone number' with a character count of 14 / 20. The 'Phone number' section has a 'Country code' dropdown set to '+1' and a 'Phone number' text input containing '555-555-1212' with a character count of 12 / 20. The form also includes 'Cancel' and 'Save' buttons.

5. Pilih Save (Simpan).

Tambahkan koneksi cepat ke antrian. Agen yang mengerjakan antrian ini akan melihat koneksi cepat di PKC mereka.

1. Buka Routing, Antrian, dan pilih antrian yang ingin Anda edit.
2. Pada halaman Edit antrian, di nomor ID penelepon keluar, pilih nomor yang diklaim untuk pusat kontak Anda. Ini diperlukan untuk melakukan panggilan keluar.
3. Di bagian bawah halaman, di kotak Quick connect, cari koneksi cepat yang Anda buat, misalnya, ponsel John Doe.
4. Pilih koneksi cepat. Pada gambar berikut dari halaman Edit antrian, nomor telepon telah dipilih untuk nomor ID penelepon Keluar, dan ponsel John Doe telah dipilih sebagai koneksi cepat.

BasicQueue

Description

A simple, basic voice queue.

222 of 250 characters remaining.

Show additional queue information ▾

Hours of operation

Basic Hours x ▾

Outbound caller ID name

Enter the callback name

The name that will show up on the customer's phone

Outbound caller ID number

+1 [redacted] x ▾

Outbound whisper flow (optional)

Search for contact flow ▾

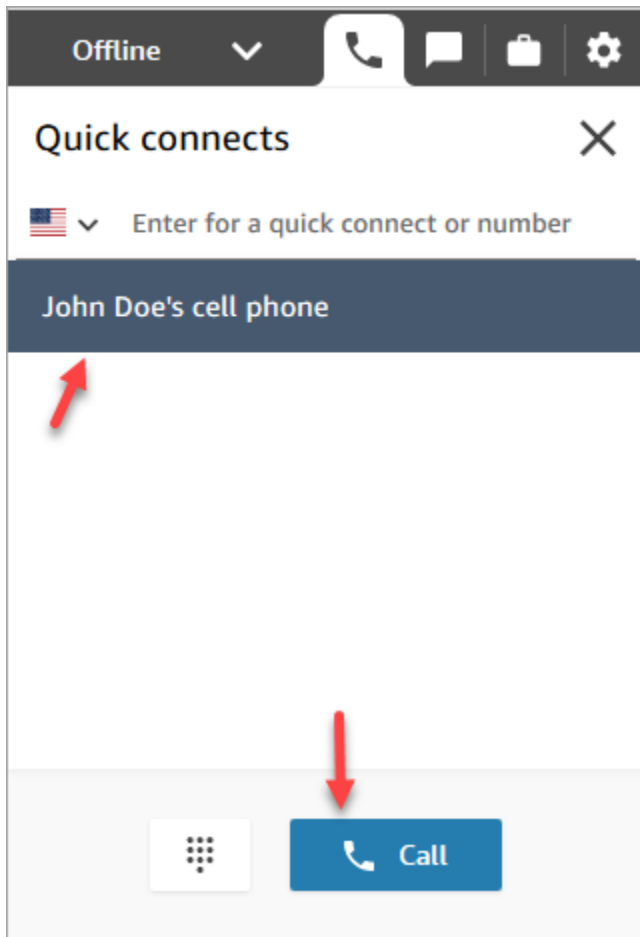
Quick connects (optional)

x John Doe's cell phone

5. Pilih Save (Simpan).

Uji koneksi cepat

1. Buka Contact Control Panel.
2. Pilih Koneksi cepat.
3. Pilih sambungan cepat yang Anda buat, lalu pilih Panggil.



Hapus koneksi cepat

Ada dua cara Anda dapat menghapus koneksi cepat:

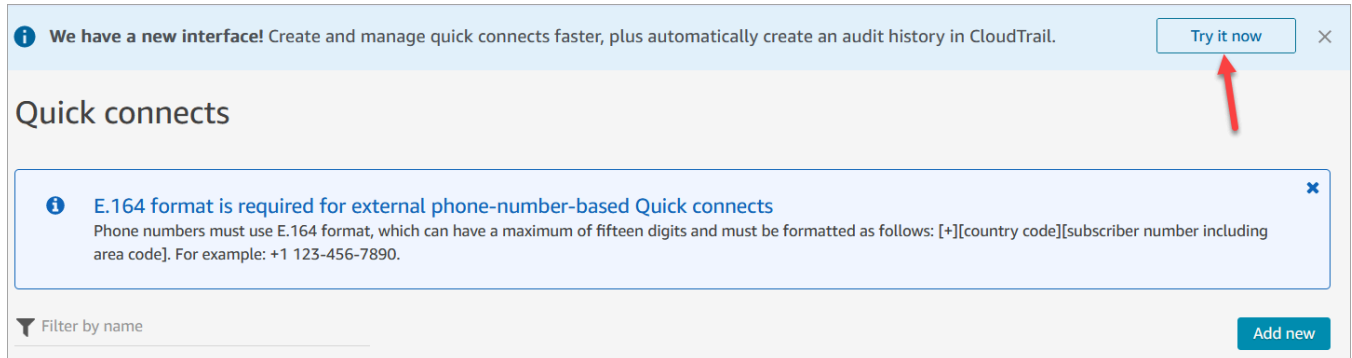
- Gunakan konsol Amazon Connect. Topik ini memberikan instruksi.
- Gunakan [DeleteQuickConnectAPI](#).

Untuk menghapus koneksi cepat

1. [Masuk ke instans Amazon Connect Anda \(https://nama_instans.my.connect.aws/\)](https://nama_instans.my.connect.aws/) dengan akun Admin atau akun pengguna yang memiliki koneksi Cepat - Hapus izin di profil keamanannya. (Untuk menemukan nama instance Anda, lihat [Temukan ID instans Amazon Connect Anda/ARN.](#))
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Quick connect.
3. Pilih koneksi cepat, lalu pilih ikon Hapus.

Jika Anda tidak melihat opsi hapus, centang yang berikut ini:

- Anda menggunakan antarmuka pengguna Amazon Connect terbaru. Gambar berikut menunjukkan spanduk di bagian atas halaman Quick connect. Pilih Coba sekarang untuk menggunakan antarmuka pengguna Amazon Connect terbaru.



- Anda memiliki koneksi cepat - Hapus izin di profil keamanan Anda.

Seberapa cepat menghubungkan bekerja

Artikel ini menjelaskan cara kerja setiap jenis koneksi cepat: agen, antrian, dan nomor telepon koneksi cepat. Ini menjelaskan aliran mana yang digunakan, dan apa yang muncul di Panel Kontrol Kontak (CCP) agen.

Tip

Untuk ketiga jenis koneksi cepat, ketika koneksi cepat dipanggil, kontak yang sedang dikerjakan agen mendengar alur [penahanan pelanggan Default kecuali Anda menentukan alur penahanan](#) pelanggan yang berbeda.

Pengguna cepat terhubung

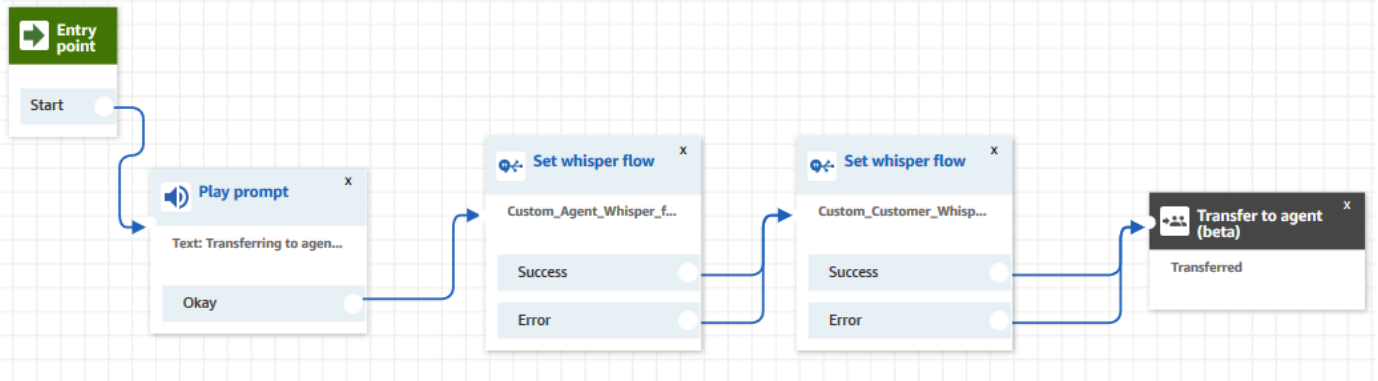
Katakanlah seorang agen bernama John sedang berbicara dengan pelanggan. Selama percakapan dia perlu mentransfer panggilan ke agen bernama Maria. Ini adalah koneksi cepat pengguna.

Inilah yang dilakukan John dan Maria, dan blok aliran apa yang dipicu:

1. John memilih tombol Quick Connect pada PKC-nya. (Pada PKT sebelumnya, tombolnya bernama Transfer). Dia memilih Maria dari daftar koneksi cepat.

Ketika John melakukan ini, spanduk PKC-nya berubah menjadi Connected. Namun, panggilan itu sebenarnya belum terhubung dengan Maria.

2. Dalam skenario contoh kami, Amazon Connect memicu aliran transfer agen yang terlihat seperti gambar berikut. Ini memiliki blok berikut yang dihubungkan oleh cabang Sukses: prompt Play, aliran bisikan Set, aliran bisikan Set lainnya, dan kemudian blok Transfer ke agen.



Panggilan itu belum terhubung dengan Maria.

3. John mendengar prompt Play pertama, “Mentransfer ke agen.”
4. Maria menerima pemberitahuan di PKC-nya untuk menerima atau menolak panggilan tersebut.
5. Maria menerima panggilan masuk. Spanduk di PKC-nya berubah menjadi Connecting.
6. [Atur aliran bisikan](#) Blok pertama dipicu. Blok ini mengatur aliran bisikan agen kustom. Ini memainkan Custom_Agent_Whisper ke Maria, misalnya, “Ini adalah panggilan internal yang ditransfer dari agen lain.”

Note

Jika Anda tidak membuat dan kemudian memilih alur bisikan agen kustom, Amazon Connect memainkan aliran [bisikan agen default](#), yang mengatakan nama antrean.

7. [Atur aliran bisikan](#) Blok berikutnya dipicu. Ini memainkan Custom_Customer_Whisper ke John, misalnya, “Panggilan Anda sekarang terhubung ke agen.”

Note

Jika Anda tidak membuat dan kemudian memilih alur bisikan pelanggan khusus, Amazon Connect memainkan alur [bisikan pelanggan default](#), yang memainkan bunyi bip.

8. Spanduk PKT Maria menunjukkan dia Terhubung. John dan Maria terhubung dan dapat mulai berbicara.
9. Sekarang John dapat melakukan salah satu hal berikut pada PKT:
 - Pilih Bergabung. Ini bergabung dengan semua pihak dalam panggilan. John, Maria, dan pelanggan memiliki panggilan konferensi.
 - Pilih Tahan semua. Ini membuat Maria dan pelanggan ditunda.
 - Menahan Maria, jadi dia hanya berbicara dengan pelanggan.
 - Pilih Akhiri panggilan. Dia meninggalkan panggilan tetapi Maria dan pelanggan terhubung langsung dan terus berbicara.

Antrian cepat terhubung

Katakanlah John sedang berbicara dengan pelanggan. Pelanggan membutuhkan bantuan untuk mengatur ulang kata sandinya, jadi John perlu mentransfernya ke PasswordReset antrian. Ini adalah antrian koneksi cepat.

Agen lain, Maria, ditugaskan untuk menangani kontak dalam PasswordReset antrian. Statusnya di PKT Tersedia.

Inilah yang dilakukan John dan Maria, dan blok aliran apa yang dipicu:

1. John memilih tombol Quick Connect pada PKC-nya. (Pada PKT sebelumnya, tombolnya bernama Transfer). Dia memilih untuk mentransfer kontak ke PasswordReset antrian. Segera setelah John memilih koneksi PasswordReset cepat, spanduk PKC-nya menunjukkan Connecting.

Important

Meskipun status panggilan yang ditransfer (transfer internal) ditampilkan di spanduk CCP John sebagai Connecting, kontak tersebut belum ditransfer ke antrian. PasswordReset



2. Amazon Connect memanggil aliran transfer antrian yang terkait dengan koneksi PasswordReset cepat. Dalam alur ini, [Transfer ke antrian](#) blok mentransfer kontak ke PasswordReset antrian karena ditentukan dalam blok. Kontak sekarang dalam PasswordReset antrian.
3. Maria diberitahu di PKC-nya untuk menerima atau menolak panggilan masuk.
4. Maria menerima panggilan masuk dan spanduk PKT-nya berubah menjadi Connecting.
5. [Aliran bisikan Agen](#) dimainkan untuk Maria. Dikatakan “Menghubungkan Anda ke PasswordReset Antrian.”
6. [Aliran bisikan Pelanggan](#) dimainkan untuk John. Dikatakan “Menghubungkan Anda ke PasswordReset Antrian.”
7. Spanduk PKT Maria berubah menjadi Connected. John dan Maria terhubung dan dapat mulai berbicara.
8. Sekarang Yohanes dapat melakukan salah satu hal berikut dari PKT:
 - Pilih Bergabung. Ini bergabung dengan semua pihak dalam panggilan. John, Maria, dan pelanggan memiliki panggilan konferensi.
 - Pilih Tahan semua. Ini membuat Maria dan pelanggan ditunda.
 - Menahan Maria, jadi dia hanya berbicara dengan pelanggan.
 - Pilih Akhiri panggilan. Dia meninggalkan panggilan tetapi Maria dan pelanggan terhubung langsung dan terus berbicara.

Nomor telepon cepat terhubung

Tidak ada arus yang terlibat dalam koneksi cepat nomor telepon. Ketika agen memanggil nomor telepon koneksi cepat, panggilan langsung terhubung tujuan tanpa memanggil arus apa pun.

Karena tidak ada aliran yang terlibat dalam koneksi cepat nomor telepon, Anda tidak dapat mengatur ID penelepon keluar. Sebagai gantinya, ID pemanggil yang Anda tentukan saat Anda [membuat antrian digunakan](#).

Mengatur agent-to-agent transfer

Sebaiknya gunakan petunjuk ini untuk mengatur transfer agent-to-agent suara, obrolan, dan tugas. Anda menggunakan [Atur antrian kerja](#) blok untuk mentransfer kontak ke antrian agen. Blok antrian kerja Set mendukung pengalaman omnichannel, sedangkan blok tidak. [Transfer ke agen \(beta\)](#)

Langkah 1: Buat koneksi cepat

Berikut ini adalah petunjuk untuk menambahkan koneksi cepat secara manual menggunakan situs web Amazon Connect admin. Untuk menambahkan koneksi cepat secara terprogram, gunakan API.

[CreateQuickConnect](#)

Buat koneksi cepat

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Quick connect, Add a new destination.
2. Masukkan nama untuk koneksi. Pilih jenisnya, lalu tentukan tujuan (seperti nomor telepon atau nama agen), alur (jika ada), dan deskripsi.

Important

Deskripsi diperlukan saat Anda membuat koneksi cepat. Jika Anda tidak menemukannya, Anda akan mendapatkan kesalahan saat mencoba menyimpan koneksi cepat.

3. Untuk menambahkan lebih banyak koneksi cepat, pilih Tambah baru.
4. Pilih Save (Simpan).
5. Pergi ke prosedur berikutnya untuk memungkinkan agen Anda melihat koneksi cepat di Contact Control Panel (CCP).

Memungkinkan agen Anda untuk melihat koneksi cepat di PKC ketika mereka mentransfer kontak

1. Setelah Anda membuat koneksi cepat, pergi ke Routing, Antrian dan kemudian pilih antrian yang sesuai untuk kontak yang akan diarahkan.
2. Pada halaman Edit antrian, di kotak Quick connect, cari koneksi cepat yang Anda buat.
3. Pilih koneksi cepat dan kemudian pilih Simpan.

Tip

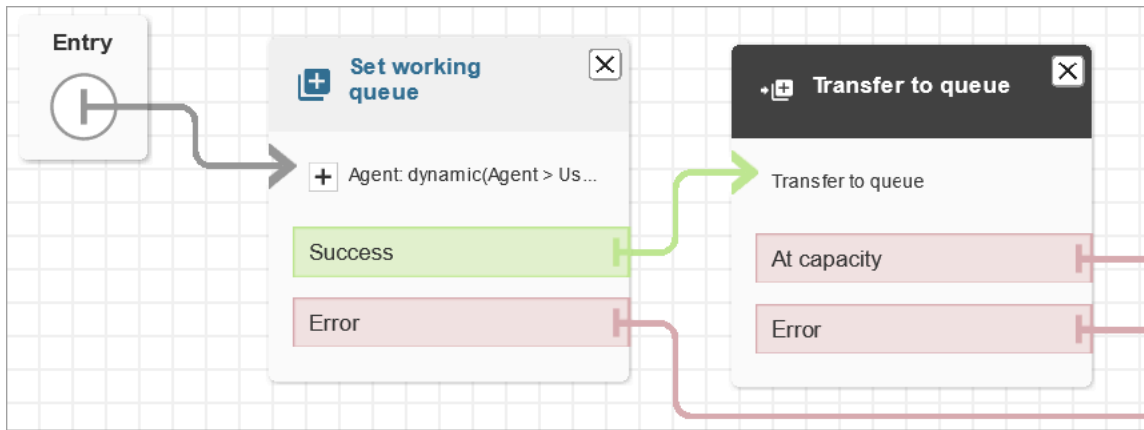
Agan melihat semua koneksi cepat untuk antrian di profil perutean mereka.

Langkah 2: Siapkan aliran “Transfer ke agen”

Pada langkah ini, Anda membuat alur yang mengetik Transfer ke agen dan menggunakan [Atur antrian kerja](#) blok untuk mentransfer kontak ke agen.

1. Pada menu navigasi, pilih Routing, Flows.
2. Gunakan drop-down untuk memilih Buat transfer ke aliran agen.
3. Ketik nama dan deskripsi untuk alur Anda.
4. Di menu navigasi kiri, perluas Set, lalu seret blok antrian kerja Set ke kanvas.
5. Konfigurasi blok antrian kerja Set seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Pilih Berdasarkan agen, Tetapkan secara dinamis, Namespace = Agen, Nilai = Nama pengguna.

1. Pilih Oleh agen.
2. Pilih Set secara dinamis.
3. Untuk Namespace, gunakan kotak dropdown untuk memilih Agen.
4. Untuk Nilai, gunakan kotak tarik-turun untuk memilih Nama pengguna.
6. Tambahkan [Transfer ke antrian](#) blok. Anda tidak perlu mengkonfigurasi blok ini. Gambar berikut menunjukkan cabang Sukses dari blok antrian kerja Set yang menghubungkan ke blok Transfer ke antrian.



7. Simpan dan publikasikan alur ini.
8. Untuk menunjukkan kepada agen Anda cara mentransfer obrolan ke agen lain, lihat [Transfer obrolan ke antrian lain](#).

Untuk menunjukkan kepada agen Anda cara mentransfer tugas ke agen lain, lihat [Transfer tugas](#).

Lanjutkan aliran setelah transfer

Katakanlah Anda perlu mentransfer kontak ke departemen eksternal yang tidak menggunakan Amazon Connect. Misalnya, mungkin Anda perlu mentransfer penelepon ke penyedia pengiriman untuk memeriksa status pengiriman mereka. Setelah kontak terputus dari nomor telepon, Anda ingin mereka dikembalikan ke agen Anda, misalnya, ketika perusahaan pengiriman tidak dapat menyelesaikan masalah mereka.

- Untuk pembuatan lanjutan, kirim informasi pelacakan sebagai digit DTMF saat panggilan ditransfer, sehingga informasi pengiriman diambil dengan panggilan yang ditransfer sebelum pelanggan terhubung.

Untuk mengatur alur untuk skenario ini

1. Tambahkan blok Transfer ke nomor telepon ke alur kontak Anda.
2. Di blok Transfer ke nomor telepon, masukkan pengaturan berikut:
 - Transfer ke
 - Nomor telepon —Mengatur nomor telepon untuk mentransfer panggilan ke.
 - Setel secara dinamis —Tentukan atribut kontak (pilih namespace dan kemudian nilai) untuk mengatur nomor telepon untuk mentransfer panggilan ke.

- **Tetapkan batas waktu**
 - **Timeout (dalam detik)** —Jumlah detik untuk menunggu penerima menjawab panggilan yang ditransfer.
- **Tetapkan secara dinamis** —Tentukan atribut kontak (pilih namespace dan kemudian nilai) yang akan digunakan untuk mengatur durasi Timeout.
- **Lanjutkan aliran setelah terputus** —Saat Anda memilih opsi ini, setelah panggilan ditransfer, pemanggil dikembalikan ke alur saat panggilan dengan pihak ketiga berakhir. Cabang tambahan untuk Sukses, Panggilan gagal, dan Batas Waktu ditambahkan ke blok saat Anda memilih opsi ini sehingga Anda dapat merutekan kontak dengan tepat saat ada masalah dengan transfer.
- **Parameter opsional**
 - **Kirim DTMF** —Pilih Kirim DTMF untuk menyertakan hingga 50 karakter Dual-Tone Multi-frequency (DTMF) dengan panggilan yang ditransfer. Anda dapat memasukkan karakter untuk menyertakan, atau menggunakan atribut. Gunakan karakter DTMF untuk menavigasi sistem IVR otomatis yang menjawab panggilan.
 - **Nomor ID Penelepon** —Tentukan nomor ID penelepon yang digunakan untuk panggilan yang ditransfer. Anda dapat memilih nomor dari instance Anda, atau menggunakan atribut untuk mengatur nomor.
 - **Nama ID penelepon** —Tentukan nama ID pemanggil yang digunakan untuk panggilan yang ditransfer. Anda dapat memasukkan nama, atau menggunakan atribut untuk mengatur nama.

Dalam beberapa kasus, informasi ID penelepon disediakan oleh operator pihak yang Anda panggil. Informasi mungkin tidak up-to-date dengan operator itu, atau nomor dapat diteruskan secara berbeda antar sistem karena perbedaan perangkat keras atau konfigurasi. Jika demikian, orang yang Anda hubungi mungkin tidak melihat nomor telepon, atau mungkin melihat nama pemilik nomor yang terdaftar sebelumnya, alih-alih nama yang Anda tentukan di blok.

3. Connect Transfer ke nomor telepon ke seluruh aliran Anda.

Saat blok dijalankan:

1. Panggilan ditransfer ke nomor telepon.

2. Secara opsional, ketika percakapan dengan pihak eksternal berakhir, kontak dikembalikan ke arus.
3. Kontak kemudian mengikuti cabang Sukses dari blok untuk melanjutkan aliran.
4. Jika panggilan tidak berhasil ditransfer, salah satu cabang lainnya diikuti: Panggilan gagal, Batas Waktu, atau Kesalahan, tergantung pada alasan pemanggil tidak kembali ke aliran.

Mengelola kontak dalam antrian

Untuk kontak masuk, Anda dapat menentukan keputusan perutean lanjutan untuk meminimalkan waktu tunggu antrian, atau merutekan kontak ke antrian tertentu, menggunakan blok dalam alur Anda. Misalnya:

- Gunakan blok status antrian Periksa untuk memeriksa ketersediaan staf atau agen untuk antrian sebelum mengirim kontak ke antrian tersebut.
- Atau, gunakan blok metrik antrian Dapatkan untuk mengambil metrik antrian.
- Kemudian gunakan blok Periksa atribut kontak untuk memeriksa atribut metrik antrian tertentu, dan tentukan kondisi untuk menentukan antrian mana yang akan merutekan kontak berdasarkan nilai atribut. Untuk informasi selengkapnya tentang menggunakan metrik antrian, lihat [Rute berdasarkan jumlah kontak dalam antrian](#)

Setelah menentukan antrian mana yang akan ditransfer kontak, gunakan blok Transfer ke antrian dalam aliran untuk mentransfer kontak ke antrian tersebut. Ketika blok Transfer ke antrian berjalan, ia memeriksa kapasitas antrian untuk menentukan apakah antrian berada pada kapasitas (penuh) atau tidak. Pemeriksaan ini untuk kapasitas antrian membandingkan jumlah kontak saat ini dalam antrian dengan Kontak [maksimum dalam batas antrian](#), jika satu diatur untuk antrian. Jika tidak ada batasan yang ditetapkan, antrian terbatas pada jumlah kontak bersamaan yang ditetapkan dalam [kuota layanan untuk instance](#).

Setelah kontak ditempatkan dalam antrian, kontak tetap ada sampai agen mengambil kontak, atau sampai kontak ditangani berdasarkan keputusan routing dalam alur antrian pelanggan Anda.

Untuk mengubah antrian yang terkait dengan panggilan setelah ditempatkan dalam antrian, gunakan blok prompt Loop dengan blok Transfer ke antrian dalam alur antrian pelanggan. Di blok pilih antrian mana yang akan mentransfer panggilan, atau gunakan atribut untuk mengatur antrian.

Untuk mengelola kontak dalam antrian menggunakan blok Transfer ke antrean

1. Di Amazon Connect, pada menu navigasi pilih Routing, Flows.
2. Pilih panah bawah di samping Create flow, lalu pilih Create customer queue flow.
3. Di bawah Interact, tambahkan blok prompt Loop untuk memberikan pesan kepada pemanggil saat panggilan ditransfer, lalu setiap X detik atau menit saat panggilan berada dalam antrian.
4. Pilih blok prompt Loop untuk menampilkan pengaturan untuk blok tersebut.
5. Pilih Tambahkan prompt lain ke loop.
6. Di bawah Prompts, lakukan salah satu hal berikut:
 - Pilih Perekaman audio di menu tarik-turun, lalu pilih rekaman audio yang akan digunakan sebagai prompt.
 - Pilih Text to Speech di menu drop-down, lalu masukkan teks yang akan digunakan untuk prompt di bidang Enter text to be spoken.
7. Untuk mengatur interupsi, pilih Interrupt every, masukkan nilai untuk interval interupsi, lalu pilih unit, baik Menit atau Detik. Kami menyarankan Anda menggunakan interval lebih dari 20 detik untuk memastikan bahwa kontak antrian yang terhubung ke agen tidak terganggu.
8. Pilih Save (Simpan).
9. Hubungkan blok ke blok Entry point di alur kontak.
10. Di bawah Terminate/Transfer, seret Transfer ke blok antrian ke desainer.
11. Pilih judul blok untuk menampilkan pengaturan blok, lalu pilih tab Transfer ke antrian.
12. Di bawah Antrian untuk memeriksa, pilih Pilih antrian, lalu pilih antrean untuk mentransfer panggilan.

Atau, pilih Set dinamis, lalu referensi atribut untuk menentukan antrian. Jika Anda menggunakan atribut untuk mengatur antrian, nilai harus antrian ARN.

13. Pilih Save (Simpan).
14. Hubungkan blok prompt Loop ke blok Transfer to queue.
15. Tambahkan blok tambahan untuk menyelesaikan alur yang Anda butuhkan, seperti blok untuk memeriksa status antrian atau metrik, lalu pilih Simpan.

Aliran tidak aktif sampai Anda mempublikasikannya.

⚠ Important

Agar berhasil menyelesaikan transfer panggilan ke antrian lain, Anda harus menyertakan blok setelah blok Transfer ke antrian dan menghubungkan cabang Sukses ke sana. Misalnya, gunakan blok End flow/Resume untuk mengakhiri aliran. Aliran tidak berakhir sampai panggilan diambil oleh agen.

Transfer kontak ke agen tertentu

Antrian agen memungkinkan Anda untuk merutekan kontak langsung ke agen tertentu. Berikut adalah beberapa skenario di mana Anda mungkin ingin melakukan ini:

- Rutekan kontak ke agen terakhir yang berinteraksi dengan pelanggan. Ini memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten.
- Rutekan kontak ke agen yang memiliki tanggung jawab khusus. Misalnya, Anda dapat merutekan semua pertanyaan penagihan ke Jane.

ℹ Note

Antrian dibuat untuk semua pengguna di instans Amazon Connect Anda, tetapi hanya pengguna yang diberi izin untuk menggunakan Panel Kontrol Kontak (CCP) yang dapat menggunakannya untuk menerima kontak. Profil keamanan Agen dan Admin adalah satu-satunya profil keamanan default yang menyertakan izin untuk menggunakan CCP. Jika Anda merutekan kontak ke seseorang yang tidak memiliki izin ini, kontak tersebut tidak akan pernah dapat ditangani.

Untuk mengarahkan kontak langsung ke agen tertentu

1. Di Amazon Connect, pilih Routing, alur Kontak.
2. Di desainer aliran, buka aliran yang ada, atau buat yang baru.
3. Tambahkan blok tempat Anda dapat memilih antrian untuk mentransfer kontak, seperti blok antrian kerja Set.
4. Pilih judul blok untuk membuka pengaturan blok.
5. Pilih Oleh agen.

6. Di bawah Pilih agen, masukkan nama pengguna agen, atau pilih nama pengguna agen dari daftar drop-down.
7. Pilih Save (Simpan).
8. Hubungkan cabang Sukses ke blok berikutnya dalam alur Anda.

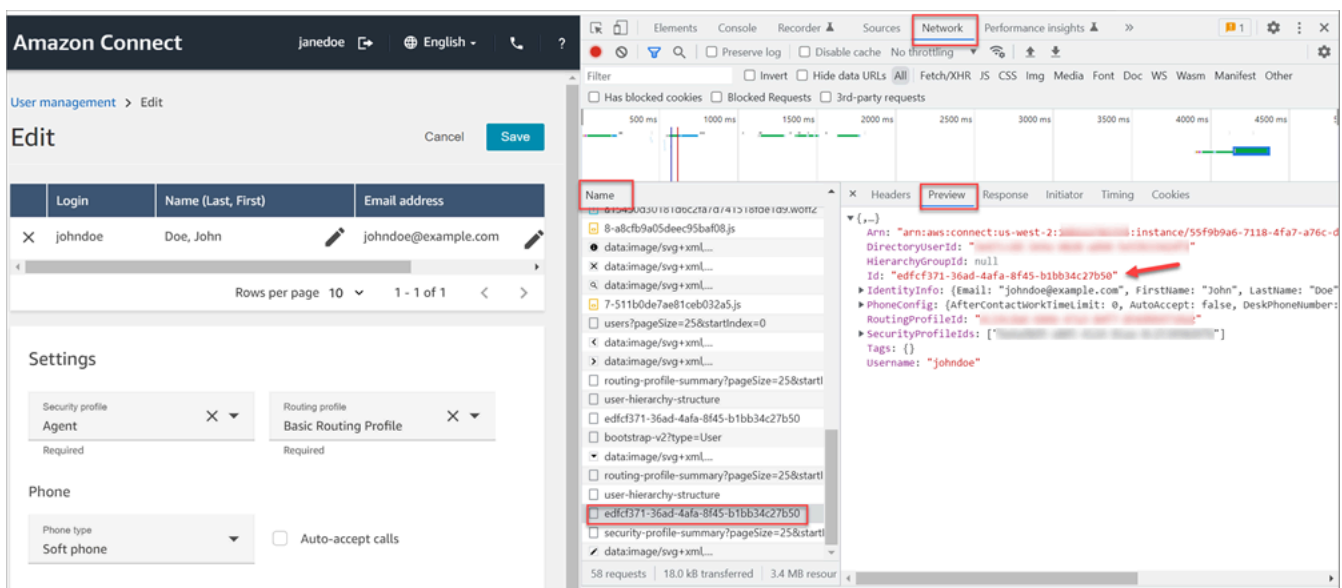
Anda juga dapat memilih untuk menggunakan atribut untuk memilih antrian yang dibuat untuk akun pengguna agen. Untuk melakukannya, setelah Anda memilih By agent, pilih Use attribute.

Gunakan atribut kontak untuk merutekan kontak ke agen tertentu

Saat Anda menggunakan atribut kontak dalam alur untuk merutekan panggilan ke agen, nilai atribut harus berupa nama pengguna agen, atau ID pengguna agen.

Untuk menentukan ID pengguna untuk agen sehingga Anda dapat menggunakan nilai sebagai atribut, gunakan salah satu opsi ini:

- Gunakan tab Jaringan debugger browser untuk mengambil ID agen. Misalnya:
 1. Di browser Chrome, tekan F12 dan buka tab Jaringan.
 2. Di Amazon Connect, di menu navigasi, pilih Pengguna, Manajemen pengguna, lalu pilih agen. Pantau konten tab Jaringan. Dalam daftar Nama, pilih GUID.
 3. Pilih tab Pratinjau. ID agen ditampilkan di sebelah Id bidang. Gambar berikut menunjukkan lokasi ID agen di tab Pratinjau.



- Gunakan [ListUsers](#) operasi untuk mengambil pengguna dari instans Anda. ID pengguna agen dikembalikan dengan hasil dari operasi sebagai nilai Id dalam [UserSummary](#) objek.

- Temukan ID pengguna untuk agen dengan menggunakan [Aliran acara agen Amazon Connect](#). Peristiwa agen, yang termasuk dalam aliran data peristiwa agen, termasuk agen ARN. ID pengguna termasuk dalam agen ARN setelahnya. **agent/**

Dalam data peristiwa agen berikut, ID agen adalah 87654321-4321-4321-4321-123456789012.

```
{
  "AWSAccountId": "123456789012",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent/87654321-4321-4321-4321-123456789012",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-state/76543210-7654-6543-8765-765432109876",
      "Name": "Available",
      "StartTimestamp": "2019-01-02T19:16:11.011Z"
    },
    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "IAM",
      "LastName": "IAM",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/routing-profile/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111",
        "DefaultOutboundQueue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-222222222222",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [{
          "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-222222222222",
          "Name": "BasicQueue"
        }],
        "Name": "Basic Routing Profile"
      },
      "Username": "agentUserName"
    }
  }
}
```

```
    },  
    "Contacts": []  
  },
```

Mengatur perilaku perekaman

Manajer dapat memantau percakapan langsung, dan meninjau dan mengunduh rekaman percakapan agen sebelumnya. Untuk mengaturnya, Anda perlu menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok ke alur, menetapkan izin yang sesuai kepada manajer, dan menunjukkan kepada mereka cara memantau percakapan langsung dan mengakses rekaman sebelumnya di Amazon Connect.

Kapan percakapan direkam?

- Fitur perekaman panggilan memiliki opsi untuk memilih apakah akan merekam agen saja, hanya pelanggan, atau percakapan agen dan pelanggan.
- Percakapan direkam hanya ketika kontak terhubung ke agen. Kontak tidak direkam sebelum itu, ketika mereka terhubung ke aliran.

Tip

Untuk merekam pelanggan ketika mereka tidak terhubung ke agen, misalnya, jika semua interaksi mereka dengan bot Lex, gunakan streaming media.

- Saat perekaman panggilan diaktifkan, perekaman dimulai saat panggilan terhubung ke agen dan berhenti saat agen terputus.
- Ketika pelanggan ditahan, agen masih direkam.
- Percakapan transfer antar agen direkam.
- Setiap transfer ke nomor eksternal tidak dicatat setelah agen meninggalkan panggilan.
- Jika agen mematikan mikrofon mereka sendiri, misalnya, untuk berkonsultasi dengan rekan kerja yang duduk di sebelah mereka, percakapan bilah samping mereka tidak direkam. Pelanggan masih direkam karena mikrofon mereka belum dimatikan.

Di mana rekaman dan transkrip disimpan?

Agen dan kontak disimpan di saluran audio stereo yang terpisah.

- Audio agen disimpan di saluran yang tepat.
- Semua audio yang masuk, termasuk pelanggan dan siapa pun yang dihubungi, disimpan di saluran kiri.

Rekaman disimpan di bucket Amazon S3 yang [dibuat untuk instans Anda](#). Setiap pengguna atau aplikasi dengan izin yang sesuai dapat mengakses rekaman di bucket Amazon S3.

Enkripsi diaktifkan secara default untuk semua rekaman panggilan menggunakan enkripsi sisi server Amazon S3 dengan KMS. Enkripsi berada pada tingkat objek. Laporan dan objek rekaman dienkripsi; tidak ada enkripsi di tingkat bucket.

Anda tidak harus menonaktifkan enkripsi.

Important

- Agar percakapan suara disimpan dalam bucket Amazon S3, Anda harus mengaktifkan perekaman di blok aliran menggunakan blok. [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#)
- Untuk percakapan obrolan, jika ada bucket S3 untuk menyimpan transkrip obrolan, maka semua obrolan direkam dan disimpan di sana. Jika tidak ada bucket, maka tidak ada obrolan yang direkam. Namun, jika Anda ingin memantau percakapan obrolan, Anda masih perlu menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok ke alur.
- Jika rekaman dipindahkan dari satu bucket S3 ke bucket lainnya karena alasan apa pun, seperti periode retensi telah kedaluwarsa, maka rekaman tidak akan lagi dapat diakses oleh Amazon Connect.

Tip

Kami merekomendasikan menggunakan ID kontak untuk mencari rekaman. Meskipun banyak rekaman panggilan untuk ID kontak tertentu dapat diberi nama dengan awalan ID kontak itu sendiri (misalnya, 123456-aaaa-bbbb-3223-2323234.wav), tidak ada jaminan bahwa ID kontak dan nama file rekaman kontak selalu cocok. Dengan menggunakan Contact ID untuk pencarian Anda di halaman [pencarian Kontak](#), Anda dapat menemukan rekaman yang benar dengan merujuk ke file audio pada catatan kontak.

Kapan rekaman tersedia?

Saat perekaman panggilan diaktifkan, rekaman ditempatkan di bucket S3 Anda segera setelah kontak terputus. Kemudian Anda dapat [meninjau rekamannya](#).

Important

Anda juga dapat mengakses rekaman dari [catatan kontak](#) pelanggan. Rekaman tersedia dalam catatan kontak, namun, hanya setelah kontak meninggalkan [status After Contact Work \(ACW\)](#).

Tip

Amazon Connect menggunakan Amazon S3 [PutObject](#) dan [MultipartUpload](#) API untuk mengunggah rekaman panggilan ke bucket S3 Anda. Jika Anda menggunakan [Pemberitahuan Acara S3](#) saat rekaman panggilan berhasil diunggah ke bucket Anda, pastikan Anda mengaktifkan notifikasi untuk Semua peristiwa pembuatan objek, atau untuk kedua jenis acara s3 ::Put ObjectCreated dan s3:: ObjectCreated CompleteMultipartUpload

Mencegah agen mengakses rekaman

Untuk mencegah agen mengakses rekaman di luar hierarki agen mereka, tetapkan izin profil keamanan Batasi akses kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin untuk meninjau rekaman percakapan sebelumnya](#).

Persyaratan headset untuk mendengarkan rekaman

Anda perlu menggunakan perangkat output (headset atau perangkat lain) yang mendukung output stereo sehingga Anda dapat mendengar audio agen dan pelanggan.

Rekaman agen dan pelanggan disajikan dalam dua saluran terpisah. Dengan headset lengkap, setiap sisi akan memutar satu saluran. Tetapi untuk headset satu telinga, tidak ada mekanisme untuk mencampur dua saluran menjadi satu.

Cara mengatur perilaku perekaman

Untuk melihat aliran sampel dengan blok Setel perilaku perekaman yang dikonfigurasi, lihat [Perilaku perekaman sampel](#).

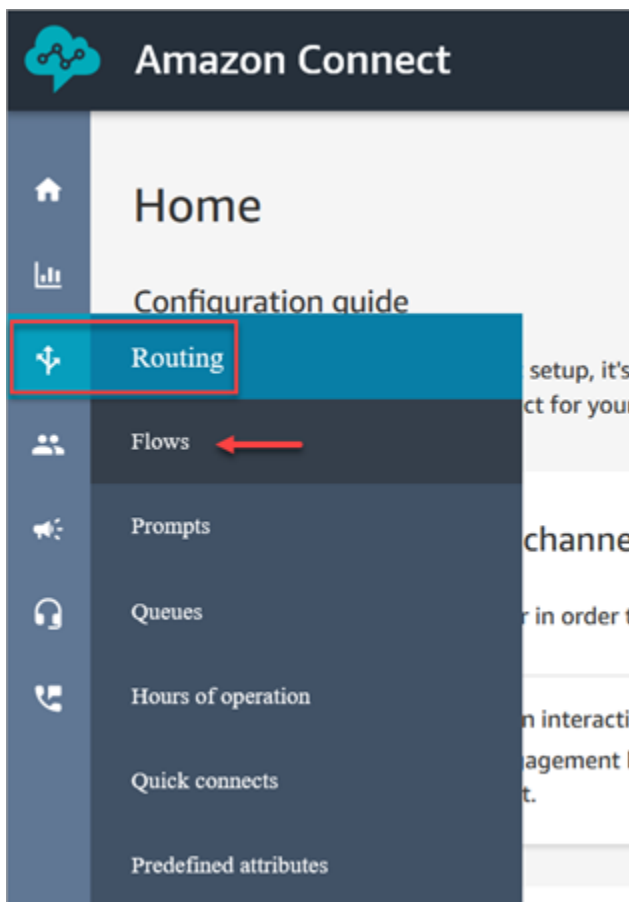
Note

Sebaiknya gunakan blok Setel perilaku perekaman dalam aliran bisikan masuk atau keluar untuk perilaku yang paling akurat.

Menggunakan blok ini dalam alur antrian tidak selalu menjamin bahwa panggilan direkam. Ini karena blok mungkin berjalan setelah kontak bergabung dengan agen.

Untuk mengatur perilaku perekaman dalam alur

1. Masuk ke instans Amazon Connect Anda menggunakan akun yang memiliki izin untuk mengedit alur.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Flows.



3. Buka alur yang menangani kontak pelanggan yang ingin Anda pantau.
4. Dalam aliran, sebelum kontak terhubung ke agen, tambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok ke aliran.
5. Untuk mengkonfigurasi [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok, pilih dari yang berikut ini:
 - Untuk merekam percakapan suara, pilih apa yang ingin Anda rekam: Agen dan Pelanggan, Agen saja, atau Pelanggan saja.
 - Untuk merekam percakapan obrolan, Anda harus memilih Agen dan Pelanggan.
 - Untuk mengaktifkan pemantauan percakapan suara dan/atau obrolan, Anda harus memilih Agen dan Pelanggan.
6. Pilih Simpan dan kemudian Publikasikan untuk mempublikasikan alur yang diperbarui.

Untuk mengatur perilaku perekaman untuk panggilan keluar

1. Buat aliran, menggunakan tipe aliran bisikan keluar.
2. Tambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok ke aliran itu.
3. Siapkan antrian yang akan digunakan untuk melakukan panggilan keluar. Di kotak aliran bisikan Outbound, pilih aliran yang ada [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) di dalamnya.

Cara mengatur pengguna untuk memantau percakapan atau meninjau rekaman

Untuk mempelajari apa yang dibutuhkan manajer izin, dan bagaimana mereka dapat memantau percakapan langsung dan meninjau rekaman percakapan sebelumnya, lihat:

- [Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan](#)
- [Tinjau rekaman percakapan antara agen dan pelanggan menggunakan Amazon Connect](#)

Cara mengatur S3 Object Lock untuk rekaman panggilan yang tidak dapat diubah

Anda dapat menggunakan Amazon S3 Object Lock dalam kombinasi dengan bucket perekaman panggilan untuk membantu mencegah rekaman panggilan dihapus atau ditimpa untuk jangka waktu yang tetap, atau tanpa batas waktu.

Object Lock menambahkan lapisan perlindungan lain terhadap perubahan dan penghapusan objek. Ini juga dapat membantu memenuhi persyaratan peraturan untuk penyimpanan Write-Once-Read-Many (WORM).

Hal-hal penting untuk diketahui

- Anda dapat mengaktifkan Amazon S3 Object Lock pada bucket baru dan yang sudah ada.
- Anda harus mengaktifkan pembuatan versi pada bucket perekaman panggilan Anda.
- Setelah Anda mengaktifkan Amazon S3 Object Lock, Anda tidak dapat menghapusnya.
- Sebaiknya gunakan bucket perekaman panggilan khusus karena semua objek akan dikunci setelah kebijakan retensi Object Lock default diterapkan.
- Pastikan kebijakan retensi Anda sesuai dengan kebutuhan Anda. Setelah kebijakan dikonfigurasi, rekaman panggilan Anda akan dilindungi dari penghapusan selama durasi yang ditentukan.
- Kami sangat menyarankan Anda menguji kebijakan secara menyeluruh di lingkungan non-produksi sebelum menerapkannya dalam produksi.

Langkah 1: Buat bucket S3 dengan Object Lock diaktifkan

Untuk tutorial tentang membuat bucket S3 baru dengan Object Lock diaktifkan, lihat [Melindungi Data Amazon S3 Terhadap Penghapusan Tidak Disengaja atau Bug Aplikasi Menggunakan Versi S3, Kunci Objek S3, dan Replikasi S3](#).

Langkah 1A: Aktifkan Object Lock untuk bucket Amazon S3 yang ada

Untuk informasi tentang mengaktifkan Kunci Objek pada bucket yang ada, lihat [Mengaktifkan Kunci Objek di bucket Amazon S3 yang ada](#), di Panduan Pengguna Amazon S3.

Langkah 2: Konfigurasikan Amazon Connect untuk menggunakan bucket S3 untuk rekaman panggilan

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

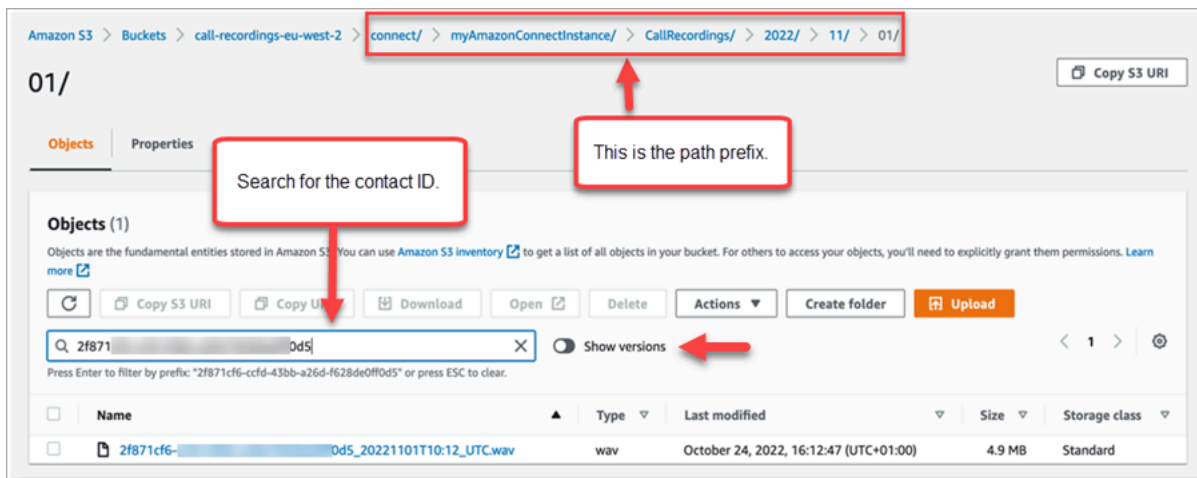
Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

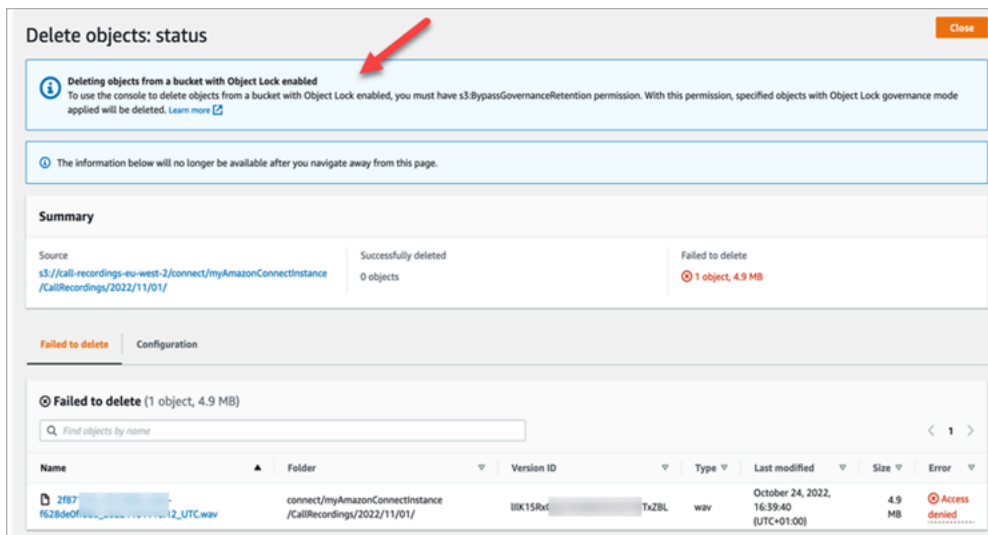
3. Di panel navigasi, pilih Penyimpanan data.
4. Di bagian Rekaman panggilan, pilih Edit.
5. Pilih Pilih bucket S3 yang sudah ada, lalu di kotak tarik-turun Nama pilih bucket tempat Anda mengaktifkan Object Lock.
6. Pilih Simpan.

Langkah 3: Uji Objek Kunci diaktifkan

1. Lakukan panggilan uji ke pusat kontak Anda untuk menghasilkan rekaman panggilan.
2. [Masuk ke Amazon Connect https://your-instance .my.connect.aws/home](https://your-instance.my.connect.aws/home), dengan akun Admin, atau akun yang memiliki izin untuk mencari kontak.
3. Pilih Analytics dan optimasi, Hubungi pencarian. Cari rekaman panggilan Anda untuk menemukan ID kontak. Salin ID kontak. Anda akan menggunakannya di langkah berikutnya untuk menemukan rekaman panggilan di bucket S3 Anda.
4. Buka Amazon S3 konsol, pilih bucket yang Anda buat di Langkah 1, dan ikuti awalan jalur. Jalur menuju rekaman panggilan termasuk tahun, bulan, dan hari rekaman dibuat. Setelah Anda berada di awalan jalur yang benar, cari ID kontak rekaman panggilan.



5. Pilih sakelar Tampilkan versi di sebelah kotak Pencarian. Opsi ini memungkinkan Anda untuk mencoba menghapus objek alih-alih hanya menerapkan penanda hapus. Menerapkan penanda hapus adalah perilaku standar saat Anda menghapus objek dari bucket S3 dengan versi diaktifkan.
6. Pilih rekaman panggilan (kotak di sebelah kiri nama rekaman), lalu pilih Hapus. Di kotak konfirmasi, masukkan hapus secara permanen dan pilih Hapus objek.
7. Tinjau objek Hapus: pemberitahuan status untuk mengonfirmasi bahwa operasi penghapusan telah diblokir karena kebijakan Kunci Objek.



Siapkan panggilan balik antrian dengan membuat alur, antrian, dan profil perutean

Anda dapat membuat alur yang memberikan kemampuan bagi pelanggan untuk meninggalkan nomor telepon mereka dan mendapatkan panggilan balik dari agen.

Daftar Isi

- [Bagaimana callback menjaga tempat mereka dalam antrian](#)
- [Langkah-langkah untuk mengatur panggilan balik antrian](#)
- [Proses routing](#)
- [Bagaimana callback antrian memengaruhi batas antrian](#)
- [Buat alur untuk callback antrian](#)
- [Pelajari lebih lanjut tentang callback antrian](#)

Bagaimana callback menjaga tempat mereka dalam antrian

Callback dapat ditempatkan dalam antrian yang sama dengan yang berasal, atau dalam antrian baru yang dapat Anda buat untuk mendapatkan penggambaran yang lebih jelas dari panggilan antrian aktif versus panggilan dalam memori (panggilan balik) dalam laporan waktu nyata.

Dari perspektif perutean, jika antrian callback memiliki prioritas yang sama dengan antrian asli, Amazon Connect terus melihat waktu mulai sebagai waktu mulai asli untuk panggilan tempat panggilan balik dimulai, sehingga panggilan tidak kehilangan tempat dalam antrian, terlepas dari mana Anda mentransfernya.

Amazon Connect mengevaluasi profil perutean terlebih dahulu, jadi jika kedua antrian memiliki prioritas yang sama, panggilan tertua didorong terlebih dahulu di semua antrian dengan prioritas yang sama. Misalnya, jika panggilan asli Anda tiba pada pukul 10:00 dan meninggalkan permintaan panggilan balik pada pukul 10:05, Amazon Connect mencari waktu mulai panggilan 10:00, bukan 10:05.

Langkah-langkah untuk mengatur panggilan balik antrian

Gunakan langkah-langkah yang disediakan dalam ikhtisar berikut untuk mengatur panggilan balik antrian.

- [Siapkan antrian](#) khusus untuk callback. Dalam laporan metrik real-time Anda, Anda dapat melihat antrian itu dan melihat berapa banyak pelanggan yang menunggu panggilan balik.
- [Siapkan ID penelepon](#). Saat menyetel antrian panggilan balik, tentukan nama ID pemanggil dan nomor telepon yang muncul kepada pelanggan saat Anda menelepon kembali.
- [Tambahkan antrean panggilan balik ke profil perutean](#). Atur ini sehingga kontak yang menunggu panggilan dialihkan ke agen.
- [Buat alur untuk callback antrian](#). Anda menawarkan opsi untuk panggilan balik ke pelanggan.
- [Kaitkan nomor telepon dengan aliran masuk](#).
- (Opsional) Buat alur bisikan keluar. Ketika panggilan antrian ditempatkan, pelanggan mendengar pesan ini setelah mereka mengambil dan sebelum mereka terhubung ke agen. Misalnya, "Halo, ini adalah panggilan balik terjadwal Anda..."
- (Opsional) Buat aliran bisikan agen. Inilah yang didengar agen tepat setelah mereka menerima kontak, sebelum mereka bergabung dengan pelanggan. Misalnya, "Anda akan terhubung dengan Pelanggan John, yang meminta pengembalian uang untuk..."

Proses routing

1. Ketika pelanggan meninggalkan nomor mereka, itu dimasukkan ke dalam antrian dan kemudian diarahkan ke agen berikutnya yang tersedia.
2. Setelah agen menerima panggilan balik di PKC, Amazon Connect memanggil pelanggan.

Jika tidak ada agen yang tersedia untuk bekerja pada callback, callback dapat tetap dalam antrian hingga 7 hari setelah dibuat sebelum Amazon Connect menghapusnya secara otomatis.

Tip

Untuk menghapus callback secara manual dari antrian, gunakan API. [StopContact](#)

3. Jika tidak ada jawaban saat Amazon Connect memanggil pelanggan, Amazon Connect mencoba ulang berdasarkan berapa kali yang Anda tentukan.
4. Jika panggilan masuk ke voicemail, itu dianggap terhubung.
5. Jika pelanggan menelepon lagi saat dalam antrian callback, itu diperlakukan sebagai panggilan baru dan akan ditangani seperti biasa. Untuk menghindari duplikat permintaan callback dalam antrian callback, lihat blog ini: [Mencegah permintaan callback duplikat](#) di Amazon Connect.

Bagaimana callback antrian memengaruhi batas antrian

- Callback antrian dihitung menuju batas ukuran antrian, tetapi dialihkan ke cabang kesalahan. Misalnya, jika Anda memiliki antrian yang menangani callback dan panggilan masuk, dan antrian tersebut mencapai batas ukuran:
 - Callback berikutnya dirutekan ke cabang kesalahan.
 - Panggilan masuk berikutnya mendapat nada urutan ulang (juga dikenal sebagai nada sibuk cepat), yang menunjukkan tidak ada jalur transmisi ke nomor yang dipanggil tersedia.
- Pertimbangkan untuk mengatur panggilan balik antrian Anda menjadi prioritas yang lebih rendah daripada antrian untuk panggilan masuk. Dengan cara ini, agen Anda hanya bekerja pada callback antrian saat volume panggilan masuk rendah.

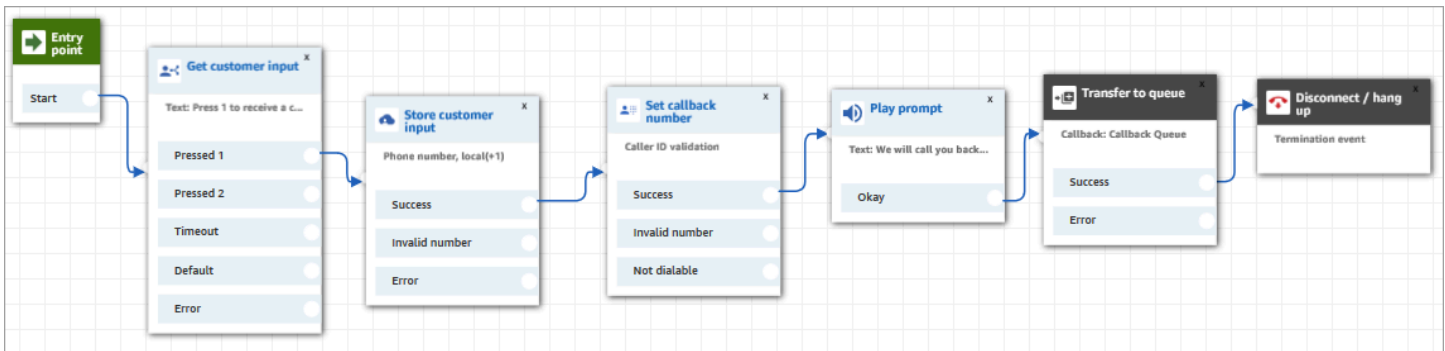
Buat alur untuk callback antrian

Untuk melihat seperti apa alur dengan panggilan balik antrian, lihat instans Amazon Connect baru. [Konfigurasi antrian sampel](#) Dalam kasus sebelumnya, lihat [Callback antrian sampel](#).

Prosedur berikut menunjukkan cara:

- Minta nomor panggilan balik dari pelanggan.
- Menyimpan nomor callback dalam atribut.
- Referensikan atribut dalam blok Set nomor callback untuk mengatur nomor untuk menghubungi pelanggan.
- Transfer pelanggan ke antrian callback.

Pada tingkat dasar, inilah tampilan aliran callback antrian ini, tanpa cabang alternatif atau penanganan kesalahan yang dikonfigurasi. Gambar berikut menunjukkan alur dengan blok berikut: Dapatkan masukan pelanggan, Simpan masukan pelanggan, Tetapkan nomor panggilan balik, Prompt Putar, Transfer ke antrian, dan Putuskan/tutup telepon.



Berikut ini adalah langkah-langkah untuk membuat aliran ini.

Untuk membuat alur untuk callback antrian

1. Di Amazon Connect, pilih Routing, alur Kontak.
2. Pilih alur yang ada, atau pilih Buat alur untuk membuat yang baru.

Tip

Anda dapat membuat alur ini menggunakan jenis aliran yang berbeda: Aliran antrian pelanggan, Transfer ke agen, Transfer ke antrian.

3. Tambahkan blok [masukan Dapatkan pelanggan](#).
4. Konfigurasi blok untuk meminta pelanggan untuk panggilan balik. Gambar berikut menunjukkan pesan di ext-to-speech kotak T: Tekan 1 untuk menerima panggilan balik. Tekan 2 untuk tetap dalam antrian.

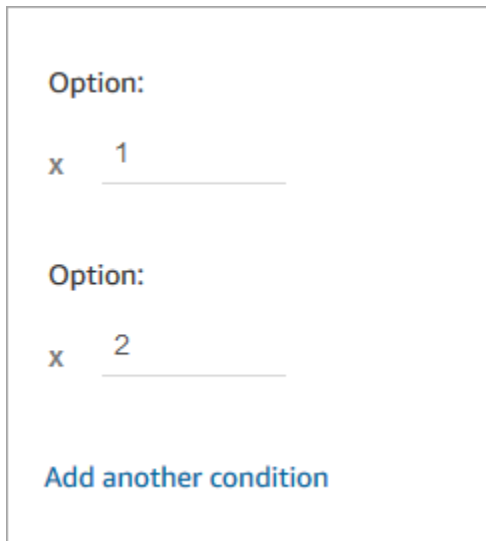
Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

Press 1 to receive a callback. Press 2 to stay in queue.

5. Di bagian bawah blok, pilih Tambahkan kondisi lain, dan tambahkan opsi 1 dan 2, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Option:

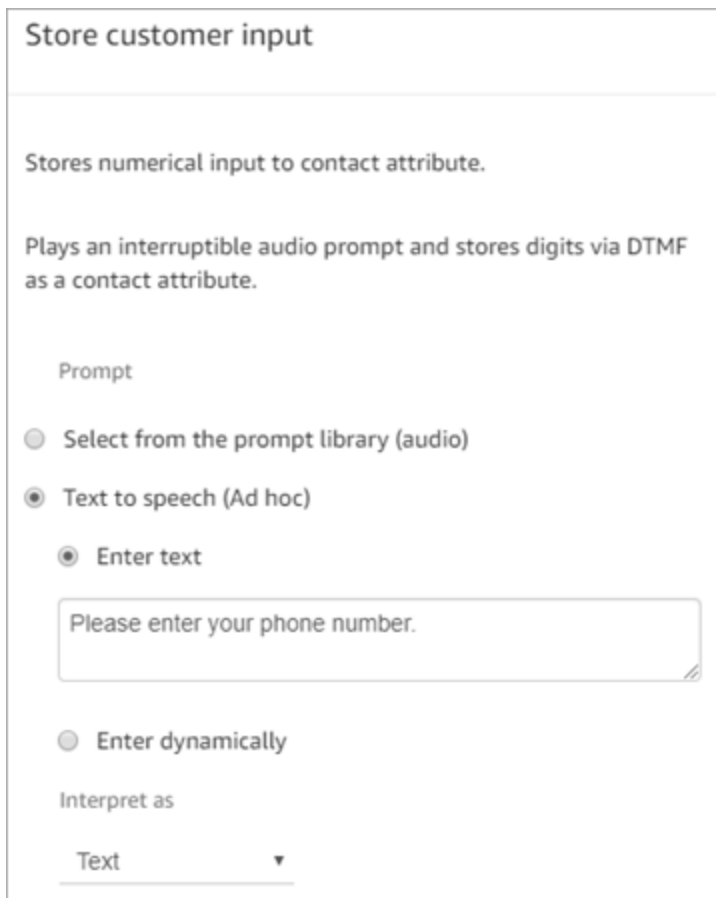
x 1 _____

Option:

x 2 _____

[Add another condition](#)

6. Tambahkan blok [masukan pelanggan Store](#).
7. Konfigurasi blok untuk meminta pelanggan untuk nomor panggilan balik mereka, seperti “Masukkan nomor telepon Anda.” Gambar berikut menunjukkan halaman Properties dari blok masukan pelanggan Store.



Store customer input

Stores numerical input to contact attribute.

Plays an interruptible audio prompt and stores digits via DTMF as a contact attribute.

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text to speech (Ad hoc)

Enter text

Please enter your phone number.

Enter dynamically

Interpret as

Text ▾

8. Di bagian masukan Pelanggan, pilih Nomor telepon, lalu pilih salah satu dari berikut ini:

- Format lokal: Pelanggan Anda menelepon dari nomor telepon yang berada di negara yang sama dengan AWS Wilayah tempat Anda membuat instans Amazon Connect.
 - Format Internasional/Menegakkan E.164: Pelanggan Anda menelepon dari nomor telepon di negara atau wilayah selain tempat Anda membuat instans.
9. Tambahkan blok [Setel nomor panggilan balik](#) ke alur Anda.
 10. Konfigurasi blok untuk mengatur Type to System, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Untuk Atribut, pilih Simpan masukan pelanggan. Atribut ini menyimpan nomor telepon pelanggan.

Set callback number

Specifies the number to be used to call the customer back in the Contact Control Panel (CCP), or when Transfer to queue is invoked with the callback option.

Use attribute

Type
System

Attribute
Stored customer input

11. Tambahkan [Transfer ke blok antrian](#).
12. Di blok Transfer ke antrian, konfigurasi tab antrian Transfer ke panggilan balik seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Atur Penundaan awal ke 99. Setel jumlah maksimum percobaan ulang ke 2. Atur Waktu minimum antara upaya hingga 10 menit.

Transfer to queue	Transfer to callback queue	
When you use Transfer to callback queue, you must use a 'Set customer callback number' block before this block in the flow to set the callback number for the customer.		
Initial delay		
99		
in seconds		
Max number of retries	Minimum time between attempts	
2	10	0
	minutes	seconds

Properti berikut tersedia:

- Penundaan awal: Tentukan berapa banyak waktu yang harus dilewati antara kontak callback yang dimulai dalam alur, dan pelanggan dimasukkan ke dalam antrian untuk agen berikutnya yang tersedia. Pada contoh sebelumnya, waktunya adalah 99 detik.
- Jumlah maksimum percobaan ulang: Jika ini disetel ke 2, Amazon Connect mencoba memanggil kembali pelanggan maksimal tiga kali: panggilan balik awal, dan dua percobaan ulang.

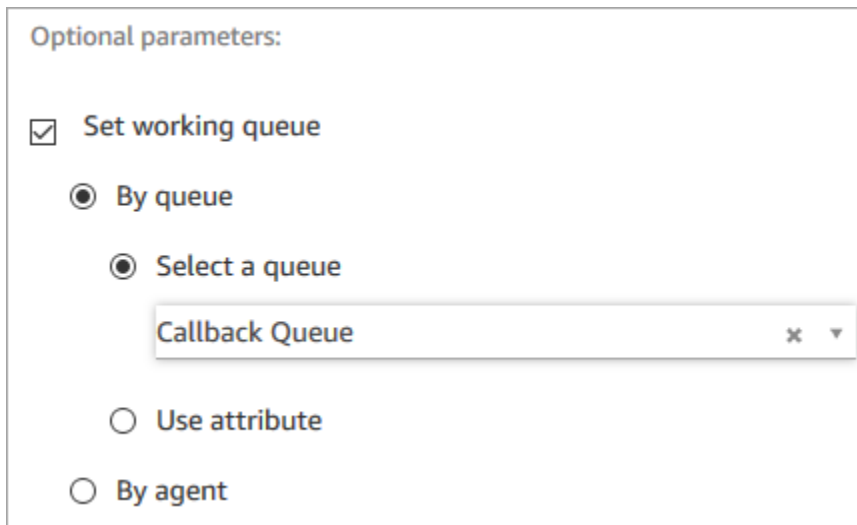
Coba lagi hanya terjadi jika berdering tetapi tidak ada jawaban. Jika callback masuk ke voicemail, itu dianggap terhubung dan Amazon Connect tidak mencoba lagi.

Tip

Kami sangat menyarankan Anda memeriksa ulang nomor yang dimasukkan Jumlah maksimum percobaan ulang. Jika Anda secara tidak sengaja memasukkan angka tinggi, seperti 20, itu akan menghasilkan pekerjaan yang tidak perlu bagi agen dan terlalu banyak panggilan untuk pelanggan.

- Waktu minimum antara upaya: Jika pelanggan tidak menjawab telepon, ini adalah berapa lama menunggu sampai mencoba lagi. Pada contoh sebelumnya, kami menunggu 10 menit di antara upaya.

13. Di bagian Parameter opsional, pilih Setel antrian kerja jika Anda ingin mentransfer kontak ke antrian yang Anda atur khusus untuk panggilan balik. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.



Optional parameters:

- Set working queue
 - By queue
 - Select a queue
 - Callback Queue
 - Use attribute
 - By agent

Membuat antrian hanya untuk callback memungkinkan Anda melihat dalam laporan metrik real-time berapa banyak pelanggan yang menunggu callback.

Jika Anda tidak menyetel antrian yang berfungsi, Amazon Connect menggunakan antrian yang telah ditetapkan sebelumnya dalam alur.

14. Untuk menyimpan dan menguji alur ini, konfigurasi cabang lain dan tambahkan penanganan kesalahan. Untuk melihat contoh bagaimana hal ini dilakukan, lihat [Konfigurasi antrian sampel](#). Untuk contoh sebelumnya, lihat [Callback antrian sampel](#).
15. Untuk informasi tentang cara panggilan balik muncul dalam laporan metrik real-time dan catatan kontak, lihat [Tentang callback antrian dalam metrik](#)

Pelajari lebih lanjut tentang callback antrian

Lihat topik berikut untuk mempelajari lebih lanjut tentang panggilan balik antrian:

- [Tentang callback antrian dalam metrik](#)
- [Bagaimana Penundaan awal memengaruhi metrik Terjadwal dan Dalam antrian](#)
- [Apa yang dianggap sebagai “Upaya Panggilan Balik Gagal”](#)
- [Contoh: Metrik untuk callback antrian](#)

Aliran impor/ekspor

Gunakan prosedur yang dijelaskan dalam topik ini untuk mengimpor/mengekspor alur dari perancang alur sebelumnya ke yang baru, dari satu instans ke yang lain, atau dari satu Wilayah ke Wilayah lainnya saat Anda memperluas organisasi layanan pelanggan Anda.

Note

Untuk menyalin dan menempelkan aliran dan blok di perancang aliran yang diperbarui, alirannya harus dalam bahasa aliran baru. Untuk mengonversi alur warisan ke format baru, Anda memiliki dua opsi:

- Opsi 1: Dalam desainer aliran, pilih ke desainer aliran yang diperbarui. Alur lama Anda akan dikonversi secara otomatis.
- Opsi 2: Secara manual mengimpor aliran warisan menggunakan perancang aliran yang diperbarui.

Opsi ini paling berguna untuk skenario di mana Anda telah menyimpan alur Anda di JSON secara offline. Misalnya, untuk kontrol konfigurasi, Anda mungkin memiliki konfigurasi aliran di penyimpanan data offline. Untuk menyalin bagian dari aliran itu dan menempelkannya ke perancang aliran yang diperbarui, Anda perlu mengimpornya ke perancang aliran yang diperbarui. Proses mengimpor mengubahnya menjadi bahasa aliran baru. Setelah itu, Anda dapat menyalin dan menempelkan dalam perancang aliran yang diperbarui. Jika Anda ingin tetap menggunakan penyimpanan data offline Anda sebagai sumber kebenaran, perbarui alur dengan format baru.

Untuk memigrasi puluhan atau ratusan alur, gunakan API yang dijelaskan di [Memigrasikan alur ke instans yang berbeda](#).

Fitur Flow Impor/Export saat ini dalam status Beta. Pembaruan dan peningkatan yang kami buat dapat mengakibatkan masalah dalam rilis mendatang mengimpor aliran yang diekspor selama fase beta.

Keterbatasan ekspor

Anda dapat mengekspor aliran yang memenuhi persyaratan berikut:

- Aliran memiliki kurang dari 100 blok.

- Ukuran total aliran kurang dari 1MB.

Kami merekomendasikan membagi arus besar ke yang lebih kecil untuk memenuhi persyaratan ini.

Arus diekspor ke file JSON

Alur diekspor ke file JSON. Ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

- JSON menyertakan bagian untuk setiap blok dalam aliran.
- Nama yang digunakan untuk blok tertentu, parameter, atau elemen lain dari aliran mungkin berbeda dari label yang digunakan untuk itu dalam desainer aliran.

Secara default, file ekspor aliran dibuat tanpa ekstensi nama file, dan disimpan ke lokasi default yang ditetapkan untuk browser Anda. Kami menyarankan untuk menyimpan alur yang diekspor ke folder yang hanya berisi alur yang diekspor.

Cara mengimpor/mengekspor arus

Untuk mengekspor aliran

1. Masuk ke instans Amazon Connect Anda menggunakan akun yang ditetapkan profil keamanan yang menyertakan izin tampilan untuk alur.
2. Pilih **Perutean, Arus kontak**.
3. Buka aliran untuk mengekspor.
4. Pilih **Simpan, Aliran ekspor**.
5. Berikan nama untuk file yang diekspor, dan pilih **Ekspor**.

Untuk mengimpor aliran

1. Masuk ke instans Amazon Connect Anda. Akun harus diberi profil keamanan yang menyertakan izin edit untuk alur.
2. Pada menu navigasi, pilih **Perutean, Arus kontak**.
3. Lakukan salah satu dari berikut:
 - Untuk mengganti aliran yang ada dengan yang Anda impor, buka aliran untuk mengganti.
 - Buat aliran baru dengan jenis yang sama dengan yang Anda impor.

4. Pilih **Simpan**, **Alur impor**.
5. Pilih file yang akan diimpor, dan pilih **Impor**. Ketika aliran diimpor ke aliran yang ada, nama aliran yang ada diperbarui, juga.
6. Tinjau dan perbarui referensi yang terselesaikan atau belum terselesaikan jika diperlukan.
7. Untuk menyimpan aliran yang diimpor, pilih **Simpan**. Untuk memublikasikan, pilih **Simpan dan Publikasikan**.

Mengatasi sumber daya dalam alur kontak yang diimpor

Saat Anda membuat alur, sumber daya yang Anda sertakan dalam alur, seperti antrean dan petunjuk suara, direferensikan dalam alur menggunakan nama sumber daya dan Amazon Resource Name (ARN). ARN adalah pengenal unik untuk sumber daya yang khusus untuk layanan dan Wilayah di mana sumber daya dibuat. Saat Anda mengekspor alur, nama dan ARN untuk setiap sumber daya yang direferensikan dalam alur disertakan dalam alur yang diekspor.

Saat Anda mengimpor alur, Amazon Connect mencoba menyelesaikan referensi ke sumber daya Amazon Connect yang digunakan dalam alur, seperti antrean, dengan menggunakan ARN untuk sumber daya.

- Saat Anda mengimpor alur ke instans Amazon Connect yang sama dengan tempat Anda mengekspornya, sumber daya yang digunakan dalam alur akan diselesaikan ke sumber daya yang ada dalam instans tersebut.
- Jika Anda menghapus sumber daya, atau mengubah izin untuk sumber daya, Amazon Connect mungkin tidak dapat menyelesaikan sumber daya saat Anda mengimpor alur.
- Ketika sumber daya tidak dapat ditemukan menggunakan ARN, Amazon Connect mencoba menyelesaikan sumber daya dengan menemukan sumber daya dengan nama yang sama dengan yang digunakan dalam alur. Jika tidak ada sumber daya dengan nama yang sama ditemukan, peringatan ditampilkan pada blok yang berisi referensi ke sumber daya yang belum terselesaikan.
- Jika Anda mengimpor alur ke instans Amazon Connect yang berbeda dari yang diekspor, ARN untuk sumber daya yang digunakan berbeda.
- Jika Anda membuat sumber daya dalam instance dengan nama yang sama dengan sumber daya dalam contoh tempat aliran diekspor, sumber daya dapat diselesaikan dengan nama.

Anda juga dapat membuka blok yang berisi sumber daya yang belum terselesaikan, atau sumber daya yang diselesaikan berdasarkan nama, dan mengubah sumber daya ke yang lain di instans Amazon Connect.

Anda dapat menyimpan alur dengan sumber daya yang belum terselesaikan atau hilang. Anda dapat mempublikasikan alur dengan sumber daya yang belum terselesaikan atau hilang hanya untuk parameter opsional. Jika ada parameter yang diperlukan memiliki sumber daya yang belum terselesaikan, Anda tidak dapat mempublikasikan alur sampai sumber daya diselesaikan.

Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect

Pada artikel ini kami memandu Anda melalui langkah-langkah untuk menambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect.

Dengan Amazon Lex, Anda dapat membangun interaksi percakapan (bot) yang terasa alami bagi pelanggan Anda. Amazon Connect dengan Amazon Lex bot juga dapat menangkap input pelanggan sebagai digit yang dimasukkan pelanggan pada keypad numerik mereka saat digunakan dalam alur Amazon Connect. Dengan cara ini pelanggan dapat memilih bagaimana mereka ingin memasukkan informasi sensitif seperti nomor akun.

Untuk mengikuti panduan ini, Anda memerlukan yang berikut:

- AWS Akun aktif.
- Instans Amazon Connect.

Tip

Anda juga dapat menggunakan Amazon Lex untuk memberi daya pada pesan interaktif untuk obrolan Amazon Connect. Pesan interaktif adalah pesan kaya yang menyajikan opsi tampilan prompt dan pra-konfigurasi yang dapat dipilih pelanggan. Pesan-pesan ini didukung oleh Amazon Lex dan dikonfigurasi melalui Amazon Lex menggunakan Lambda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan pesan interaktif ke obrolan](#).

Buat bot Amazon Lex

Pada langkah ini Anda akan membuat bot khusus untuk mendemonstrasikan integrasi Press atau Say dengan Amazon Connect. Bot meminta penelepon untuk menekan atau mengatakan nomor yang cocok dengan opsi menu untuk menyelesaikan tugas. Dalam hal ini, input memeriksa saldo akun mereka.

Amazon Lex

1. Buka [konsol Amazon Lex](#).
2. Pilih Buat bot.
3. Pada halaman Konfigurasi pengaturan bot, pilih Buat - Buat bot kosong dan berikan informasi berikut:
 - Nama bot — Untuk panduan ini, beri nama bot. AccountBalance
 - Izin IAM - Pilih peran jika Anda telah membuatnya. Jika tidak, pilih Buat peran dengan izin Amazon Lex dasar.
 - COPPA — Pilih apakah bot tunduk pada Undang-Undang Perlindungan Privasi Online Anak.
 - Waktu tunggu sesi - Pilih berapa lama bot harus menunggu untuk mendapatkan masukan dari penelepon sebelum mengakhiri sesi.
4. Pilih Berikutnya.
5. Berikan informasi spesifik bahasa dan suara:
 - Bahasa — Pilih bahasa dan lokal dari daftar [Bahasa dan lokal yang didukung oleh Amazon Lex](#).
 - Interaksi suara — Pilih suara untuk bot Anda untuk digunakan saat berbicara dengan penelepon. Suara default untuk Amazon Connect adalah Joanna.
6. Pilih Selesai. AccountBalance Bot dibuat, dan halaman Intent ditampilkan.

Amazon Lex (Classic)

1. Buka [konsol Amazon Lex](#).
2. Jika Anda membuat bot pertama Anda, pilih Memulai. Jika tidak, pilih Bot, Buat.
3. Pada halaman Buat bot Anda, pilih Bot khusus dan berikan informasi berikut:
 - Nama bot — Untuk panduan ini, beri nama bot. AccountBalance
 - Suara keluaran — Pilih suara untuk bot Anda untuk digunakan saat berbicara dengan penelepon. Suara default untuk Amazon Connect adalah Joanna.
 - Waktu tunggu sesi - Pilih berapa lama bot harus menunggu untuk mendapatkan masukan dari penelepon sebelum mengakhiri sesi.

- COPPA — Pilih apakah bot tunduk pada Undang-Undang Perlindungan Privasi Online Anak.
4. Pilih Buat.

Konfigurasi bot Amazon Lex

Pada langkah ini Anda akan menentukan bagaimana bot merespons pelanggan dengan memberikan maksud, ucapan sampel, slot untuk input, dan penanganan kesalahan.

Untuk contoh ini, Anda akan mengonfigurasi bot dengan dua maksud: satu untuk mencari informasi akun, dan satu lagi untuk berbicara dengan agen.

Buat AccountLookup niat

Amazon Lex

1. Setelah Anda membuat bot, Anda berada di halaman Intent konsol Amazon Lex. Jika Anda tidak ada di sana, Anda bisa sampai di sana dengan memilih Bot,, versi Bot AccountBalance, versi Draft, Intent. Pilih Tambahkan maksud, Tambahkan maksud kosong.
2. Di kotak Nama maksud, masukkan AccountLookup.
3. Gulir ke bawah halaman untuk Sampel ucapan. Pada langkah ini Anda memasukkan ucapan yang memungkinkan pelanggan untuk memperoleh maksud. AccountLookup Masukkan ucapan berikut, dan pilih Tambahkan ucapan setelah masing-masing.
 - Periksa saldo akun saya
 - Satu: Ini menetapkan ucapan "satu" atau tekan tombol "1" ke maksud. AccountLookup

Gambar berikut menunjukkan tempat untuk menambahkan ucapan di bagian Sample ujaran.

▼ **Sample utterances** (1) [Info](#)

Representative phrases that you expect a user to speak or type to invoke this intent. Amazon Lex extrapolates based on the sample utterances to interpret any user input that may vary from the samples. The priority order of the sample utterances is not used to determine intent classification output.

Filter Sort by added (ascending) ▼

Preview Plain Text

Check my account balance

Enter the utterance in this box.

One Add utterance

Maximum 250 characters. Valid characters: A-Z, a-z, 0-9, @, #, \$

4. Gulir ke bagian Slot, dan pilih Tambahkan slot. Lengkapi kotak sebagai berikut:
 - a. Diperlukan untuk maksud ini = dipilih.
 - b. Nama = AccountNumber.
 - c. Jenis slot = Amazon.Number.
 - d. Prompts = teks yang akan diucapkan saat panggilan dijawab. Misalnya, minta penelepon untuk memasukkan nomor akun mereka menggunakan keypad mereka: Dengan menggunakan keypad nada sentuh, masukkan nomor akun Anda. Pilih Tambahkan.

Gambar berikut menunjukkan bagian Tambah slot yang telah selesai.

Add slot ✕

A slot is used to capture information from the user to fulfill the intent.

Required for this intent
The bot will prompt for this slot during the conversation if a value is not provided by the user.

Name **Slot type**

▼

Prompts

5. Gulir ke bagian Menutup tanggapan. Tambahkan pesan untuk bot untuk mengatakan kepada pelanggan. Misalnya, saldo akun Anda adalah \$1.234.56. (Untuk panduan ini, kami tidak akan benar-benar mendapatkan data, yang akan Anda lakukan dalam kenyataan.)

Gambar berikut menunjukkan bagian tanggapan Penutupan yang lengkap.

Closing responses [Info](#)

You can define the response when closing the intent.

▼ Response sent to the user after the intent is fulfilled
Message: Your account balance is \$1,234.56

Message

Your account balance is \$1,234.56 ←

► Variations - optional

More response options

Add custom payloads, SSML, and card groups.

Draft version ▼
Bot version

English (US) **Not built**
Language

Save intent | **Build** | **Test**

ⓘ You have changes that are not yet built.

6. Pilih Simpan maksud.

Amazon Lex (Classic)

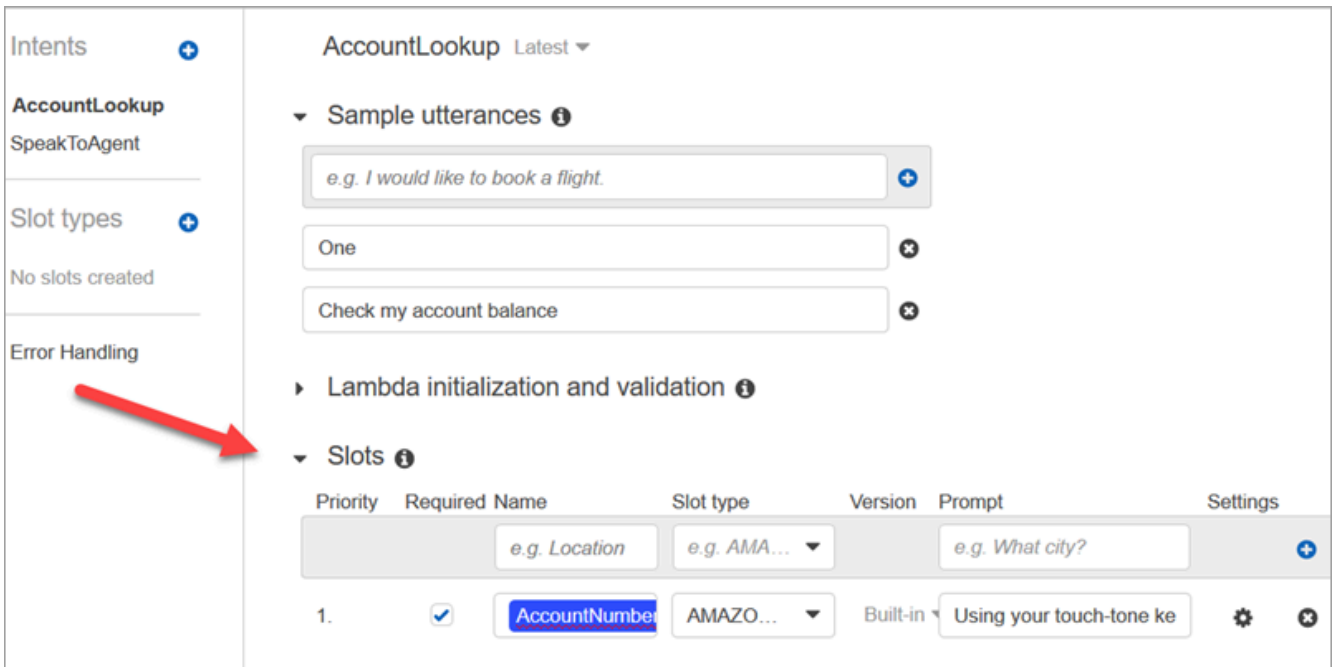
1. Di konsol Amazon Lex pilih ikon + di sebelah Intent, dan pilih Create new intent.
2. Sebutkan maksudnya. AccountLookup
3. Tambahkan contoh ucapan, seperti Periksa saldo akun saya, dan pilih ikon +.
4. Tambahkan ucapan kedua, seperti One dan pilih ikon +. Ini menetapkan ucapan “satu” atau tekan tombol “1” ke maksud. AccountLookup

i Tip

Anda harus menambahkan ucapan “satu” di bot, dan bukan angka “1”. Ini karena Amazon Lex tidak mendukung input numerik secara langsung. Untuk menyiasatinya, nanti dalam panduan ini Anda akan menggunakan input numerik untuk berinteraksi dengan bot Lex yang dipanggil dari aliran.

- Di bawah Slots, tambahkan slot bernama AccountNumber.

Gambar berikut menunjukkan lokasi bagian Slots pada halaman.



- Untuk jenis Slot, gunakan drop-down untuk memilih AMAZON.NUMBER.
- Untuk Prompt, tambahkan teks yang akan diucapkan saat panggilan dijawab. Misalnya, minta penelepon untuk memasukkan nomor akun mereka menggunakan keypad mereka: Dengan menggunakan keypad nada sentuh, masukkan nomor akun Anda.
- Pilih ikon +.
- Pastikan kotak centang Diperlukan dipilih.
- Di bagian Respons, tambahkan pesan untuk bot untuk mengatakan kepada pelanggan. Misalnya, saldo akun Anda adalah \$1.234.56.
- Pilih Simpan Maksud.

Buat SpeakToAgent niat

Amazon Lex

- Arahkan ke halaman Intent: pilih Kembali ke daftar maksud.
- Pilih Tambahkan maksud, Tambahkan maksud kosong.
- Di kotak Nama maksud, masukkan SpeakToAgent, lalu pilih Tambah.

4. Gulir ke bawah ke bagian Sampel ucapan. Masukkan ucapan berikut, yang memungkinkan pelanggan untuk memperoleh maksud: `SpeakToAgent`
 - Bicaralah dengan agen
 - Dua
5. Gulir ke bawah ke bagian Menutup tanggapan. Tambahkan pesan untuk bot untuk mengatakan kepada pelanggan. Misalnya, Oke, agen akan segera bersamamu.
6. Pilih Simpan maksud.

Amazon Lex (Classic)

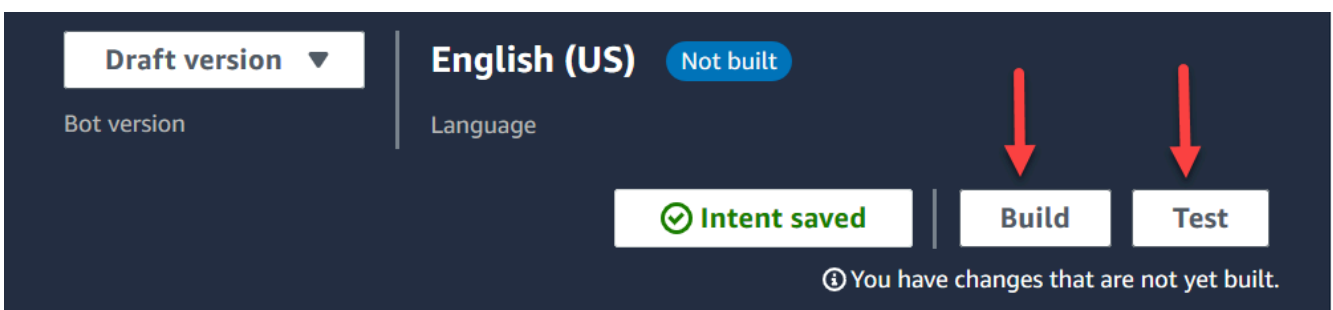
1. Di konsol Amazon Lex pilih ikon + di sebelah Intent, dan pilih Create new intent.
2. Sebutkan maksudnya. `SpeakToAgent`
3. Pilih `SpeakToAgent`.
4. Tambahkan contoh ucapan, seperti Bicaralah dengan agen, dan pilih +.
5. Tambahkan ucapan kedua, seperti Dua, dan pilih +.
6. Tambahkan pesan yang memungkinkan penelepon mengetahui bahwa panggilan mereka sedang terhubung ke agen. Misalnya, "Oke, seorang agen akan segera bersamamu."
7. Pilih Simpan Maksud.

Bangun dan uji bot Amazon Lex

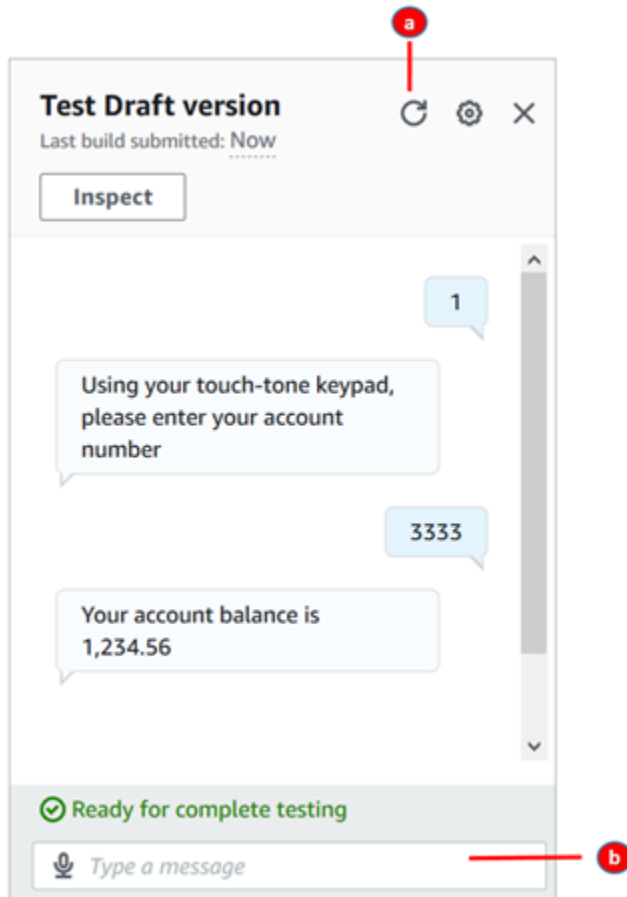
Setelah Anda membuat bot Anda, pastikan itu berfungsi sebagaimana dimaksud.

Amazon Lex

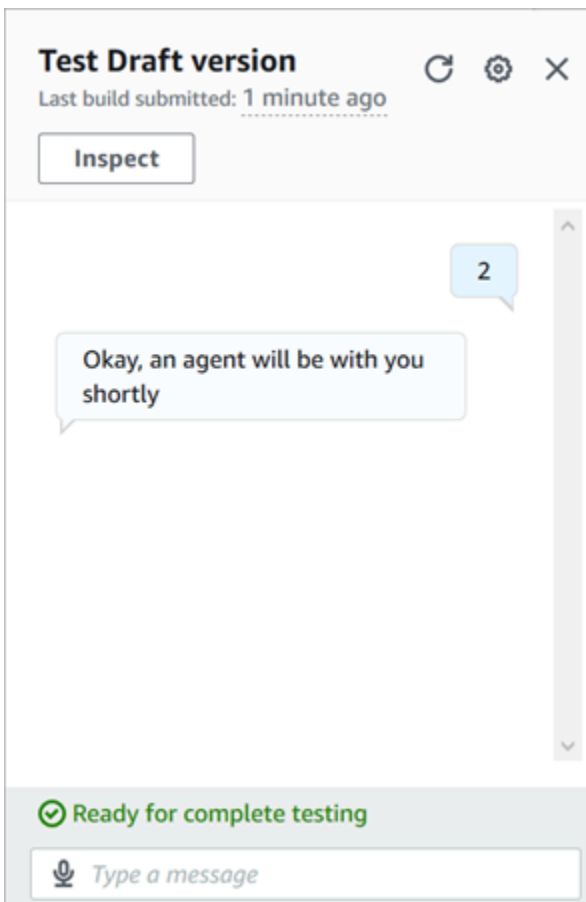
1. Di bagian bawah halaman, pilih Build. Mungkin butuh satu atau dua menit. Gambar berikut menunjukkan di mana tombol Build berada.



2. Setelah selesai membangun, pilih Test.
3. Mari kita uji AccountLookupintent: Di panel versi Test Draft, di kotak Ketik pesan, ketik 1 dan tekan Enter. Kemudian ketik nomor akun fiktif dan tekan Enter. Gambar berikut menunjukkan tempat Anda memasukkan intent.



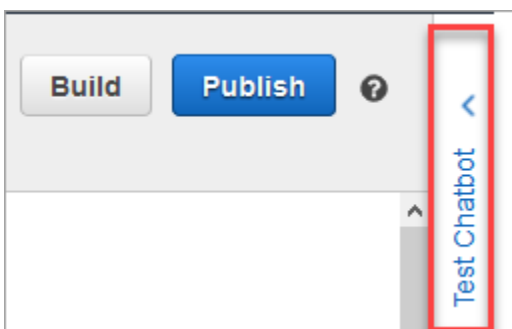
- a. Kosongkan kotak tes.
 - b. Ketik maksud yang ingin Anda uji.
4. Untuk mengonfirmasi bahwa SpeakToAgentmaksud berfungsi, kosongkan kotak uji, lalu ketik 2 dan tekan Enter. Gambar berikut menunjukkan seperti apa tes setelah Anda menghapusnya dan kemudian masukkan 2.



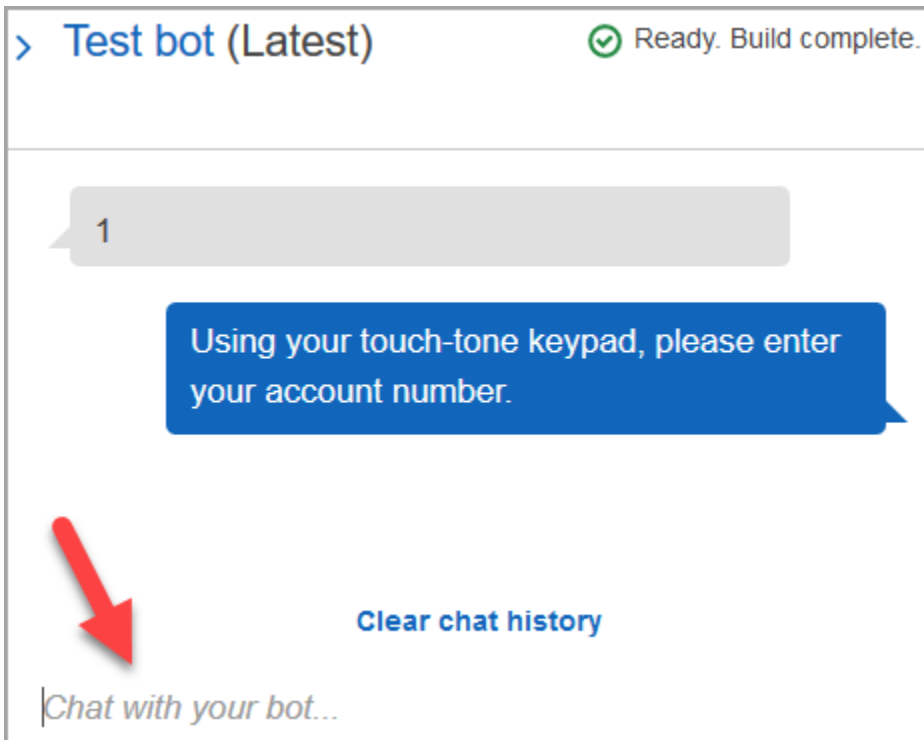
5. Tutup panel versi Test Draft.

Amazon Lex (Classic)

1. Pilih Build. Mungkin butuh satu atau dua menit.
2. Setelah selesai membangun, pilih Uji Chatbot, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



3. Mari kita uji AccountLookupintent: Di panel Chatbot Uji, di kotak Obrolan dengan bot Anda, ketik 1. Kemudian ketikkan nomor akun fiktif. Pada gambar berikut, panah menunjuk ke kotak tempat Anda mengetik 1.



4. Pilih Hapus riwayat obrolan.
5. Untuk mengonfirmasi bahwa SpeakToAgentmaksud berfungsi, ketik 2.

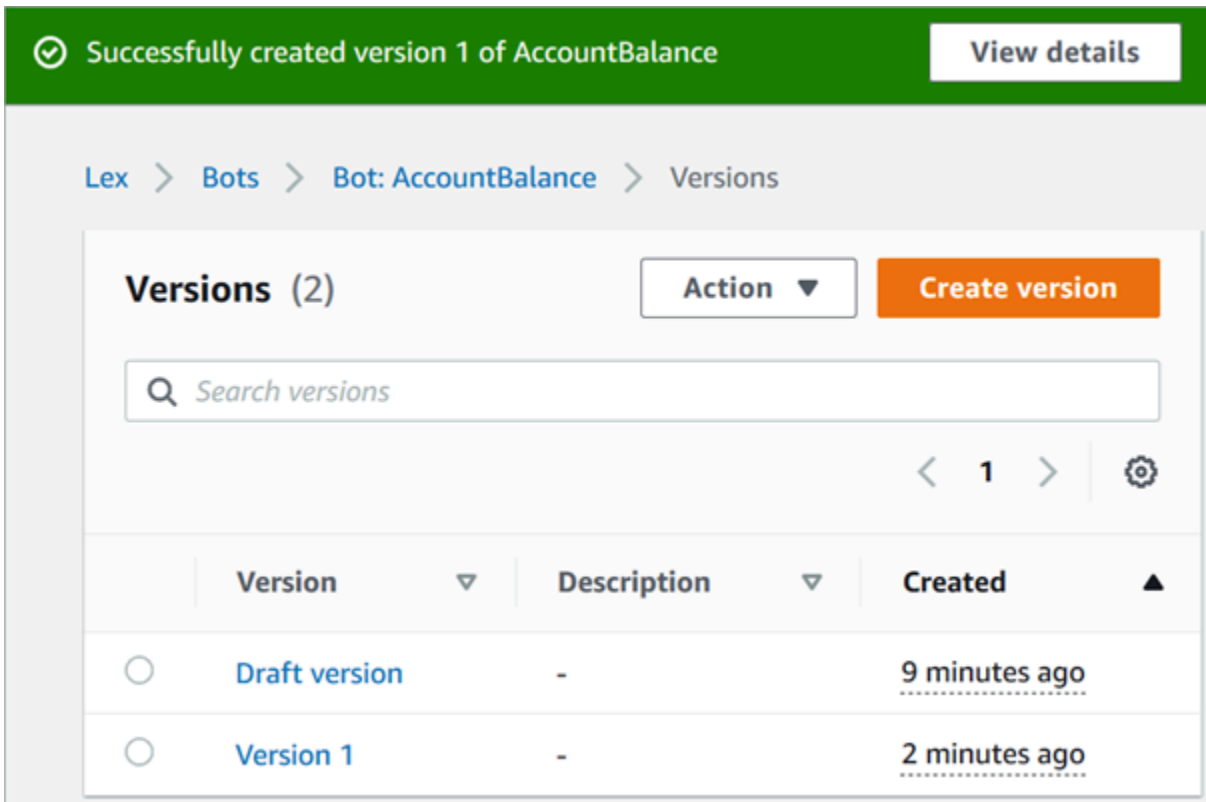
Buat versi bot (Opsional)

Pada langkah ini Anda membuat versi bot baru untuk digunakan dalam alias. Begitulah cara Anda membuat alias yang dapat digunakan di lingkungan produksi. Alias pengujian tunduk pada batas pelambatan yang lebih rendah. Meskipun ini adalah panduan tes, membuat versi adalah praktik terbaik.

Amazon Lex

1. Jika Anda berada di halaman Intent, pilih Kembali ke daftar maksud.
2. Di menu sebelah kiri, pilih versi Bot.
3. Pilih Buat versi.
4. Tinjau detail AccountBalancebot, lalu pilih Buat.

Ini membuat versi bot Anda (Versi 1). Anda dapat mengganti versi pada alias non-uji tanpa harus melacak versi mana yang dipublikasikan.



Buat alias untuk bot

Amazon Lex

1. Di menu sebelah kiri, pilih Alias.
2. Pada halaman Alias, pilih Buat alias.
3. Di kotak nama Alias, masukkan nama, seperti Uji. Nanti dalam panduan ini Anda akan menggunakan alias ini untuk menentukan versi bot ini di alur Anda.

Important

Dalam lingkungan produksi, selalu gunakan alias yang berbeda dari TestBotAlias untuk Amazon Lex dan \$LATEST untuk Amazon Lex classic. TestBotAlias dan \$LATEST mendukung sejumlah panggilan bersamaan ke bot Amazon Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kuota runtime](#).

4. Untuk versi Terkait, pilih versi yang baru saja Anda buat, seperti Versi 1.
5. Pilih Buat.

Amazon Lex (Classic)

1. Pilih Terbitkan.
2. Berikan alias untuk bot Anda. Gunakan alias untuk menentukan versi bot ini dalam alur, misalnya, Uji.

Important

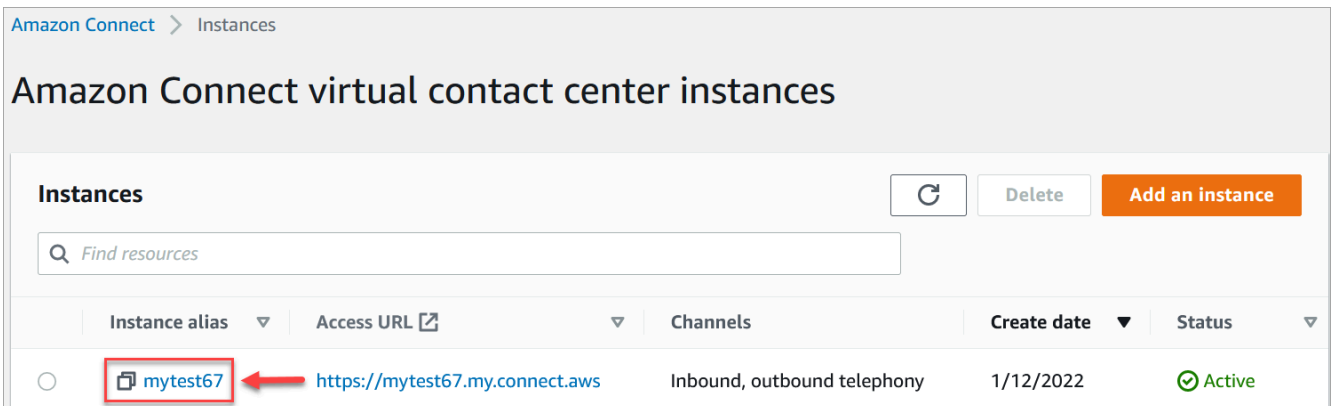
Dalam lingkungan produksi, selalu gunakan alias yang berbeda dari TestBotAlias untuk Amazon Lex dan \$LATEST untuk Amazon Lex classic. TestBotAlias dan \$LATEST mendukung sejumlah panggilan bersamaan ke bot Amazon Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Service Quotas Runtime](#).

3. Pilih Terbitkan.

Tambahkan bot Amazon Lex ke instans Amazon Connect Anda

Amazon Lex

1. Buka [konsol Amazon Connect](#).
2. Pilih instans Amazon Connect yang ingin Anda integrasikan dengan bot Amazon Lex Anda.




Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance


Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
 mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Pada menu navigasi, pilih Flows.
4. Di bawah Amazon Lex, gunakan dropdown untuk memilih Wilayah bot Amazon Lex Anda, lalu pilih bot Amazon Lex Anda, AccountBalance
5. Pilih nama alias bot Amazon Lex dari dropdown (Uji), lalu pilih + Tambahkan Lex Bot. Gambar berikut menunjukkan bagian Amazon Lex setelah dikonfigurasi.

Amazon Lex

Integrate Amazon Lex bots into your contact flow using natural language understanding technology that

Note: By adding Lex bots, you are granting Amazon Connect access to your Amazon Lex bots. [Add a new Lex bot](#) 

Region	Canada: Central ▼
Bot	AccountBalance ▼
Alias	Test ▼

[+ Add Lex Bot](#)

Note

Amazon Connect menggunakan kebijakan berbasis sumber daya Amazon Lex untuk melakukan panggilan ke bot Amazon Lex Anda. Saat Anda mengaitkan bot Amazon Lex dengan instans Amazon Connect Anda, kebijakan berbasis sumber daya pada bot diperbarui untuk memberikan izin Amazon Connect untuk memanggil bot. Untuk informasi selengkapnya tentang kebijakan berbasis sumber daya Amazon Lex, lihat Cara [Amazon Lex](#) bekerja dengan IAM.

Amazon Lex (Classic)

1. Buka [konsol Amazon Connect](#).
2. Pilih instans Amazon Connect yang ingin Anda integrasikan dengan bot Amazon Lex Anda.

3. Pada menu navigasi, pilih Alur kontak.
4. Di bawah Amazon Lex, pilih Wilayah bot klasik Amazon Lex Anda dari dropdown, lalu pilih bot klasik Amazon Lex Anda. Namanya akan memiliki akhiran "(Klasik)". Kemudian pilih Add Lex Bot.

Buat alur dan tambahkan bot Amazon Lex Anda

Important

Jika Anda menggunakan bot Amazon Lex V2, atribut bahasa Anda di Amazon Connect harus sesuai dengan model bahasa yang digunakan untuk membangun bot Lex Anda. Ini berbeda dari Amazon Lex (Klasik). Gunakan blok [suara Setel](#) untuk menunjukkan model bahasa Amazon Connect, atau gunakan [Tetapkan atribut kontak](#) blok.

Selanjutnya, buat alur baru yang menggunakan bot Amazon Lex Anda. Saat membuat alur, Anda mengonfigurasi pesan yang diputar ke pemanggil.

1. Masuk ke instans Amazon Connect Anda dengan akun yang memiliki izin untuk alur kontak dan bot Amazon Lex.
2. Pada menu navigasi, pilih Routing, Flows, Create Flow, dan ketik nama untuk alur.
3. Di bawah Interact, seret [Dapatkan masukan pelanggan](#) blok ke desainer, dan hubungkan ke blok Entry point.
4. Pilih blok input Dapatkan pelanggan untuk membukanya. Pilih Teks ke ucapan atau teks obrolan, Masukkan teks.
5. Ketik pesan yang memberikan informasi kepada penelepon tentang apa yang dapat mereka lakukan. Misalnya, gunakan pesan yang cocok dengan maksud yang digunakan dalam bot, seperti "Untuk memeriksa saldo akun Anda, tekan atau ucapkan 1. Untuk berbicara dengan agen, tekan atau katakan 2." Gambar berikut menunjukkan pesan ini di halaman Properties dari blok input Dapatkan pelanggan.

Get customer input

Delivers an audio or chat message to solicit customer input.

Based on response, the contact flow branches. [Learn more](#)

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

To check your account balance, press or say 1. To speak to an agent, press or say 2.

Enter dynamically

Interpret as

Text

6. Pilih tab Amazon Lex, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Get customer input

Delivers an audio or chat message to solicit customer input.

DTMF Amazon Lex

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Lex bot

Select a Lex bot

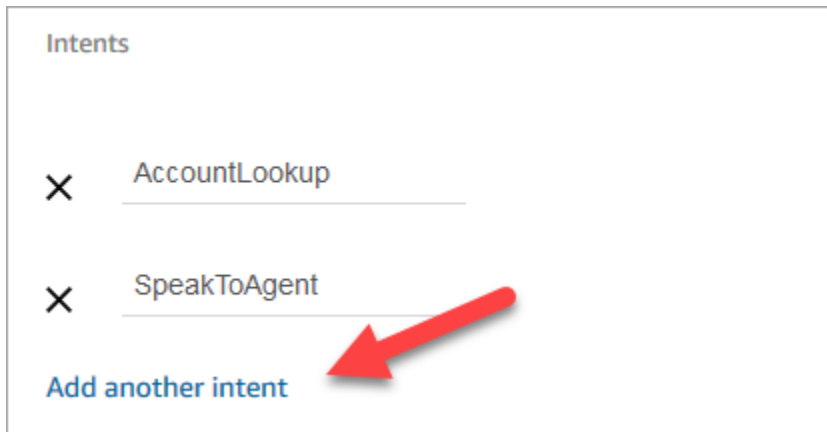
Name

AccountBalance (CA: Central) x ▾

Alias

Test x ▾

7. Di dropdown Nama, pilih AccountBalancebot yang Anda buat sebelumnya.
 - a. Jika Anda memilih bot Amazon Lex, di bawah Alias gunakan menu tarik-turun untuk memilih alias bot, Uji. dari
 - b. Bot Amazon Lex Classic memiliki akhiran “(Klasik)” yang ditambahkan ke nama mereka. Jika Anda telah memilih bot Klasik, masukkan alias yang ingin Anda gunakan di bidang Alias.
 - c. Untuk bot Amazon Lex V2, Anda juga memiliki opsi untuk mengatur bot alias ARN secara manual. Pilih Set secara manual, lalu ketikkan ARN dari alias bot yang ingin Anda gunakan atau atur ARN menggunakan atribut dinamis.
8. Di bawah Maksud, pilih Tambahkan maksud.
9. Ketik AccountLookupdan pilih Tambahkan maksud lain. Gambar berikut menunjukkan bagian Maksud yang dikonfigurasi dengan informasi ini.



10. Ketik `SpeakToAgent` dan pilih Simpan.

Selesaikan alirannya

Pada langkah ini Anda selesai menambahkan bagian ke aliran yang berjalan setelah pemanggil berinteraksi dengan bot:

1. Jika penelepon menekan 1 untuk mendapatkan saldo akun mereka, gunakan blok Prompt untuk memutar pesan dan memutuskan panggilan.
2. Jika pemanggil menekan 2 untuk berbicara dengan agen, gunakan blok antrian Set untuk mengatur antrian dan mentransfer pemanggil ke antrian, yang mengakhiri aliran.

Berikut adalah langkah-langkah untuk membuat aliran:

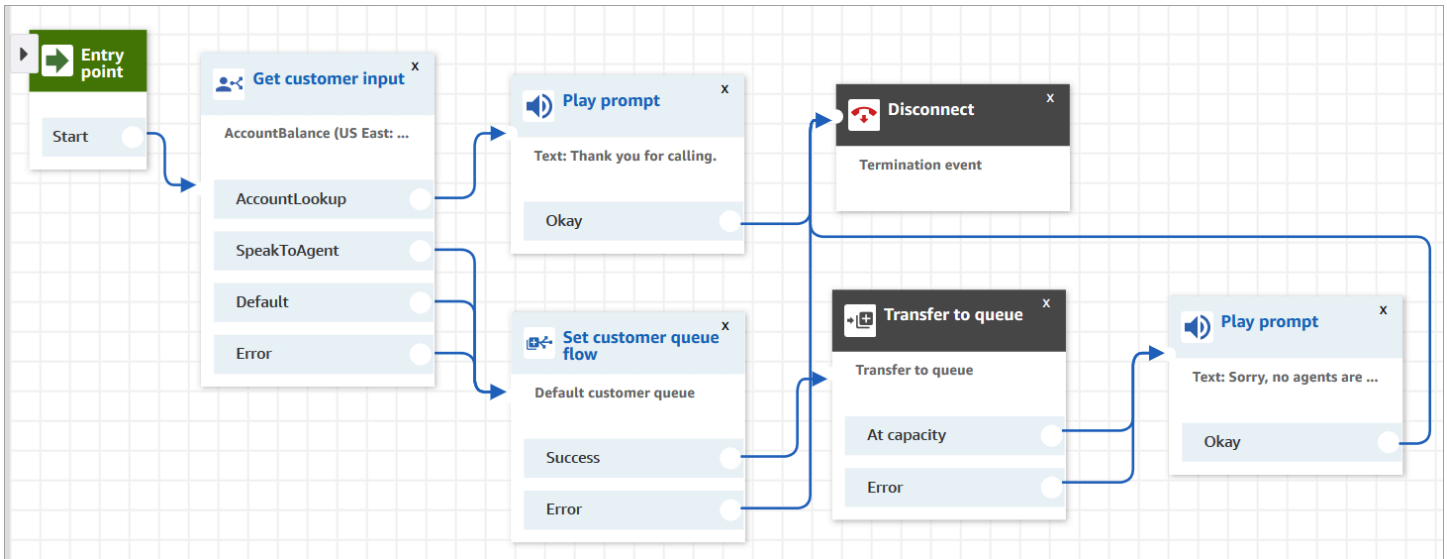
1. Di bawah Interact, seret blok prompt Play ke desainer, dan hubungkan `AccountLookup` node dari blok input Dapatkan pelanggan ke sana. Setelah pelanggan mendapatkan saldo akun mereka dari bot Amazon Lex, pesan di blok prompt Play diputar.
2. Di bawah Terminate/Transfer, seret blok Putuskan sambungan ke desainer, dan sambungkan blok prompt Play ke sana. Setelah pesan prompt diputar, panggilan terputus.

Untuk melengkapi `SpeakToAgent` maksud:

1. Tambahkan blok antrian kerja Set dan hubungkan ke `SpeakToAgent` node blok input Dapatkan pelanggan.
2. Tambahkan Transfer ke blok antrian.
3. Connect node Success dari blok aliran antrian Set customer ke antrian Transfer.

4. Pilih Simpan, lalu Publikasikan.

Aliran selesai Anda akan terlihat seperti gambar berikut. Alur dimulai dengan blok input Dapatkan pelanggan. Itu memblokir cabang ke prompt Play atau Setel antrian pelanggan.



Tip

Jika bisnis Anda menggunakan beberapa lokal dalam satu bot, tambahkan [Tetapkan atribut kontak](#) blok ke awal alur Anda. Konfigurasi blok ini untuk menggunakan [\\$. LanguageCode](#) atribut sistem.

Tetapkan alur ke nomor telepon

Ketika pelanggan menelepon ke pusat kontak Anda, aliran ke mana mereka dikirim adalah yang ditetapkan ke nomor telepon yang mereka panggil. Untuk membuat alur baru aktif, tetapkan ke nomor telepon untuk instans Anda.

1. Buka konsol Amazon Connect.
2. Pilih Routing, Nomor telepon.
3. Pada halaman Kelola Nomor Telepon, pilih nomor telepon yang akan ditetapkan ke alur.
4. Tambahkan deskripsi.
5. Di menu flow/IVR, pilih aliran yang baru saja Anda buat.
6. Pilih Simpan.

Cobalah!

Untuk mencoba bot dan flow, panggil nomor yang Anda tetapkan ke alur. Ikuti petunjuknya.

Tambahkan pesan interaktif ke obrolan

Pesan interaktif adalah pesan kaya yang menyajikan opsi tampilan yang cepat dan telah dikonfigurasi sebelumnya untuk dipilih pelanggan. Pesan-pesan ini didukung oleh Amazon Lex dan dikonfigurasi melalui Amazon Lex menggunakan Lambda.

Tip

Jika Anda telah terintegrasi dengan Apple Messages for Business, lihat [Jenis Pesan Interaktif](#) di situs web Apple.

Batas validasi

Batas bidang string (misalnya, judul, subtitle, dll.) Diharapkan akan diberlakukan oleh klien (yaitu, antarmuka yang dibuat khusus atau widget komunikasi yang dihosting). [SendMessageAPI](#) hanya memeriksa bahwa ukuran total string kurang dari 20KB.

- Bila Anda menggunakan widget komunikasi yang di-host tanpa menyesuaikannya, jika string melebihi batas bidang, itu terpotong pada antarmuka pengguna dan elipsis (...) ditambahkan. Anda dapat menentukan cara menerapkan batas bidang dengan menyesuaikan widget.
- Jika Anda berintegrasi dengan platform lain (seperti Apple Messages for Business), tinjau batasan dalam topik ini untuk Amazon Connect, dan tinjau batasan dalam dokumentasi untuk platform lain. Misalnya, balasan cepat tidak didukung pada versi iOS yang lebih lama.

Semua batas bidang lainnya harus diikuti agar pesan berhasil dikirim.

Templat tampilan pesan

Amazon Connect menyediakan templat tampilan pesan berikut yang dapat Anda gunakan untuk merender informasi kepada pelanggan dalam obrolan:

- [Pemetik daftar](#)
- [Pemetik waktu](#)
- [Panel](#)

- [Balasan cepat](#)
- [Korsel](#)

Template ini menentukan bagaimana informasi akan dirender, dan informasi apa yang muncul di antarmuka obrolan. Saat pesan interaktif dikirim melalui obrolan, alur memvalidasi bahwa format pesan mengikuti salah satu templat ini.

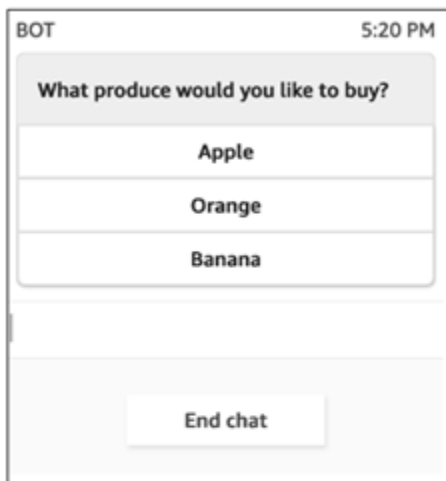
Templat pemilih daftar

Gunakan template pemilih daftar untuk menyajikan pelanggan dengan daftar hingga enam pilihan. Setiap pilihan dapat memiliki gambar sendiri.

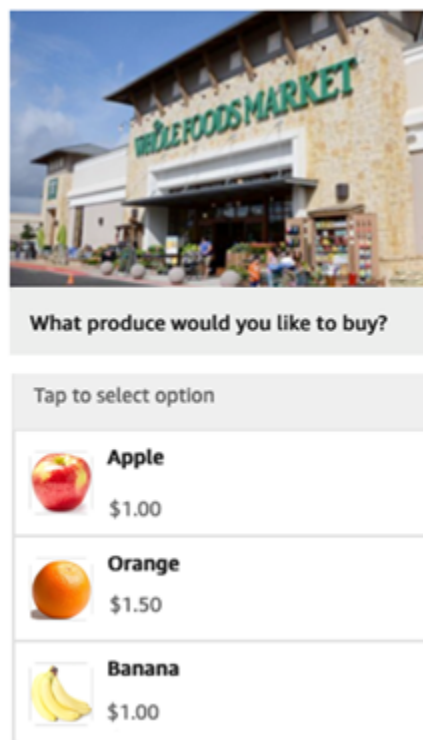
Gambar berikut menunjukkan dua contoh bagaimana template pemilih daftar merender informasi dalam obrolan.

- Satu gambar menunjukkan tiga tombol, masing-masing dengan nama buah dalam teks: apel, jeruk, pisang.
- Gambar kedua menunjukkan gambar toko dan kemudian di bawahnya, tiga tombol, masing-masing dengan nama, gambar, dan harga buah.

List picker



List picker with images



Kode berikut adalah template pemilih daftar yang dapat Anda gunakan di Lambda Anda. Perhatikan hal berikut:

- Teks tebal adalah parameter wajib.
- Dalam beberapa kasus, jika elemen induk ada dalam permintaan dan tidak wajib/tebal, tetapi bidang di dalamnya, maka bidang tersebut wajib. Misalnya, lihat data .replyMessage struktur dalam template berikut. Jika struktur ada, judul adalah wajib. Jika tidak, lengkap replyMessage adalah opsional.

```
{
  "templateType": "ListPicker",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "replyMessage": {
      "title": "Thanks for selecting!",
      "subtitle": "Produce selected",
      "imageType": "URL",
      "imageData": "https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/fruit_34.3kb.jpg",
      "imageDescription": "Select a produce to buy"
    },
    "content": {
      "title": "What produce would you like to buy?",
      "subtitle": "Tap to select option",
      "imageType": "URL",
      "imageData": "https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/fruit_34.3kb.jpg",
      "imageDescription": "Select a produce to buy",
      "elements": [
        {
          "title": "Apple",
          "subtitle": "$1.00",
          "imageType": "URL",
          "imageData": "https://interactive-message-testing.s3-us-west-2.amazonaws.com/apple_4.2kb.jpg"
        },
        {
          "title": "Orange",
          "subtitle": "$1.50",
          "imageType": "URL",

```

```

        "imageData": "https://interactive-message-testing.s3-us-
west-2.amazonaws.com/orange_17.7kb.jpg",
      },
      {
        "title": "Banana",
        "subtitle": "$10.00",
        "imageType": "URL",
        "imageData": "https://interactive-message-testing.s3-us-
west-2.amazonaws.com/banana_7.9kb.jpg",
        "imageDescription": "Banana"
      }
    ]
  }

```

Batas pemilih daftar

Tabel berikut mencantumkan batas untuk setiap elemen pemilih daftar, jika Anda memilih untuk membuat Lambda Anda sendiri dari awal. Parameter wajib dicetak tebal.

Untuk mengirim opsi tak terbatas, terapkan tombol tindakan di aplikasi Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Implementasi tombol tindakan di picker/panel daftar pesan interaktif](#).

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	TemplateType	Ya			Jenis template yang valid
	data	Ya			
	versi	Ya			Harus "1.0"
data	konten	Ya			
	ReplyMessage	Tidak			
konten	judul	Ya	1	400	Harus menjadi deskripsi untuk

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
					templat yang tidak cepat
	elemen	Ya	1 barang	6 item	Ini adalah array elemen. Maksimal 6 elemen dalam array. Untuk mengirim elemen tak terbatas, gunakan fitur tombol tindakan.
	subjudul	Tidak	0	400	
	ImageType	Tidak	0	50	Harus "URL"
	ImageData	Tidak	0	200	Harus berupa URL yang dapat diakses publik yang valid
	ImageDescription	Tidak	0	50	
	ReferenceID	Tidak			String. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	ListiD	Tidak			String. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.
	PreIndex	Tidak			Nomor. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.
	BerikutnyaIndex	Tidak			Nomor. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.
	Templatelentifikasi	Tidak			Nomor. Harus menjadi UUID. Bidang ini diperlukan jika List Picker/Panels sedang digunakan dalam Carousel.
elemen	judul	Ya	1	400	
	subjudul	Tidak	0	400	
	ImageType	Tidak	0	50	Harus "URL"

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	ImageData	Tidak	0	200	Harus berupa URL yang dapat diakses publik yang valid
	ImageDescription	Tidak	0	50	Tidak bisa ada tanpa gambar
	Detail Tindakan	Tidak			Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan. Harus "PREVIOUS_OPTIONS" atau "SHOW_MORE".
ReplyMessage	isSub	Ya	1	400	
	subjudul	Tidak	0	400	
	ImageType	Tidak	0	50	Harus "URL"
	ImageData	Tidak	0	200	Harus berupa URL yang dapat diakses publik yang valid
	ImageDescription	Tidak	0	50	Tidak bisa ada tanpa gambar

Templat pemilih waktu

Template pemilih waktu berguna untuk memungkinkan pelanggan menjadwalkan janji temu. Anda dapat memberikan hingga 40 slot waktu kepada pelanggan dalam obrolan.

Gambar berikut menunjukkan dua contoh bagaimana template pemilih waktu merender informasi dalam obrolan.

- Satu gambar menunjukkan satu tanggal, dan di bawahnya, satu slot waktu.
- Gambar kedua menunjukkan satu tanggal, dan di bawahnya, dua slot waktu.

Time picker with 1 timeslot

The screenshot shows a chat window with a header 'BOT' and '10:34 AM'. Below the header is a grey box titled 'Schedule appointment' with the text 'Tap to select option'. A date picker shows 'Saturday, October 31'. Below the date is a single time slot button labeled '10:00 AM PDT'. At the bottom of the chat is a text input field with the placeholder 'Type a message' and an 'End chat' button.

Time picker with 2 time slots

The screenshot shows a chat window with a header 'BOT' and '10:34 AM'. Below the header is a grey box titled 'Schedule appointment' with the text 'Tap to select option'. A date picker shows 'Sunday, November 15'. Below the date are two time slot buttons labeled '5:00 AM PST' and '8:00 AM PST'. At the bottom of the chat is a text input field with the placeholder 'Type a message' and an 'End chat' button.

Kode berikut adalah template pemilih waktu yang dapat Anda gunakan di Lambda Anda. Perhatikan hal berikut:

- Teks tebal adalah parameter wajib.
- Dalam beberapa kasus, jika elemen induk ada dalam permintaan dan tidak wajib/tebal, tetapi bidang di dalamnya, maka bidang tersebut wajib. Misalnya, lihat `data.replyMessage` struktur dalam template berikut. Jika struktur ada, judul adalah wajib. Jika tidak, lengkap `replyMessage` adalah opsional.

```

{
  "templateType": "TimePicker",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "replyMessage": {
      "title": "Thanks for selecting",
      "subtitle": "Appointment selected",
    },
    "content": {
      "title": "Schedule appointment",
      "subtitle": "Tap to select option",
      "timeZoneOffset": -450,
      "location": {
        "latitude": 47.616299,
        "longitude": -122.4311,
        "title": "Oscar",
        "radius": 1,
      },
      "timeslots": [
        {
          "date": "2020-10-31T17:00+00:00",
          "duration": 60,
        },
        {
          "date": "2020-11-15T13:00+00:00",
          "duration": 60,
        },
        {
          "date": "2020-11-15T16:00+00:00",
          "duration": 60,
        }
      ],
    }
  }
}

```

Batas pemilih waktu

Tabel berikut mencantumkan batas untuk setiap elemen pemilih waktu. Gunakan informasi ini jika Anda memilih untuk membuat Lambda Anda sendiri dari awal. Parameter wajib dicetak tebal.

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	TemplateType	Ya			Jenis template yang valid
	data	Ya			
	versi	Ya			Harus "1.0"
data	ReplyMessage	Tidak			
	konten	Ya			
ReplyMessage	isi	Ya	1	400	Harus menjadi deskripsi untuk templat yang tidak cepat
	subjudul	Tidak	0	400	
konten	judul	Ya	1	400	Harus menjadi deskripsi untuk templat yang tidak cepat
	subjudul	Tidak	0	200	
	offset zona waktu	Tidak	-720	840	Ini adalah bidang opsional bila tidak disetel. Klien sampel kami default ke zona waktu pengguna. Jika diatur,

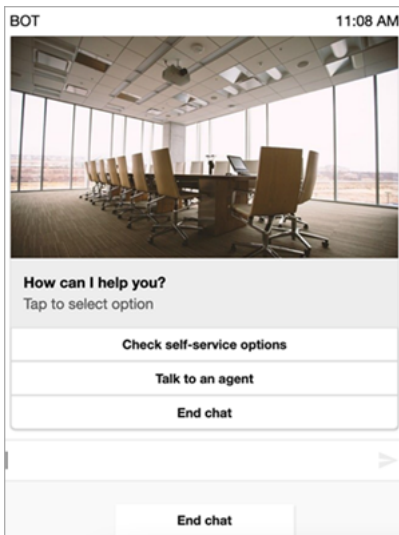
Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
					ini ditampilkan per zona waktu yang dimasukkan. Bidang harus berupa bilangan bulat yang mewakili jumlah menit dari GMT, menentukan zona waktu lokasi acara.
	lokasi	Tidak			
	slot waktu	Ya	1	40	Ini adalah array dari timeslots. Maksimal 40 elemen dalam array.
lokasi	bujur	Ya	-180	180	Harus ganda
	garis lintang	Ya	-90	90	Harus ganda
	judul	Ya	1	400	
	radius	Tidak	0	200	

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
slot waktu	tanggal	Ya			Harus dalam format waktu ISO-8601: YYYY-MM-DDTHH.MM+00.00 Sebagai contoh: "2020-08-14T21:21 +00.00"
	durasi	Ya	1	3600	

Templat panel

Dengan menggunakan template panel, Anda dapat menyajikan pelanggan dengan hingga 10 pilihan di bawah satu pertanyaan. Namun, Anda hanya dapat menyertakan satu gambar, bukan gambar dengan setiap pilihan.

Gambar berikut menunjukkan contoh bagaimana template panel merender informasi dalam obrolan. Ini menunjukkan gambar di bagian atas pesan, dan di bawah gambar itu menunjukkan prompt yang bertanya Bagaimana saya bisa membantu? Ketuk untuk memilih opsi. Di bawah prompt tiga opsi ditampilkan kepada pelanggan: Periksa opsi layanan mandiri, Bicara dengan agen, Akhiri obrolan.



Kode berikut adalah template panel yang dapat Anda gunakan di Lambda Anda. Perhatikan hal berikut:

- Teks tebal adalah parameter wajib.
- Dalam beberapa kasus, jika elemen induk ada dalam permintaan dan tidak wajib/tebal, tetapi bidang di dalamnya, maka bidang tersebut wajib. Misalnya, lihat data `.replyMessage` struktur dalam template berikut. Jika struktur ada, judul adalah wajib. Jika tidak, lengkap `replyMessage` adalah opsional.

```
{
  "templateType": "Panel",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "replyMessage": {
      "title": "Thanks for selecting!",
      "subtitle": "Option selected",
    },
    "content": {
      "title": "How can I help you?",
      "subtitle": "Tap to select option",
      "imageType": "URL",
      "imageData": "https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/company.jpg",
      "imageDescription": "Select an option",
      "elements": [
        {
          "title": "Check self-service options",
```

```

    },
    {
      "title": "Talk to an agent",
    },
    {
      "title": "End chat",
    }
  ]
}
}
}

```

Batas panel

Tabel berikut mencantumkan batas untuk masing-masing elemen panel, jika Anda memilih untuk membangun Lambda Anda sendiri dari awal. Parameter wajib dicetak tebal.

Untuk mengirim opsi tak terbatas, terapkan tombol tindakan di aplikasi Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Implementasi tombol tindakan di picker/panel daftar pesan interaktif](#).

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	TemplateType	Ya			Jenis template yang valid
	data	Ya			
	versi	Ya			Harus "1.0"
data	ReplyMessage	Tidak			
	konten	Ya			
konten	judul	Ya	1	400	Harus menjadi deskripsi untuk templat yang tidak cepat

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	subjudul	Tidak	0	400	
	elemen	Ya	1 barang	10 item	Ini adalah array elemen. Maksimal 10 elemen dalam array.
	ImageType	Tidak	0	50	Harus "URL"
	ImageData	Tidak	0	200	Harus berupa URL yang dapat diakses publik yang valid
	ImageDescription	Tidak	0	50	Tidak bisa ada tanpa gambar
	ReferenceID	Tidak			String. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.
	ListID	Tidak			String. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.

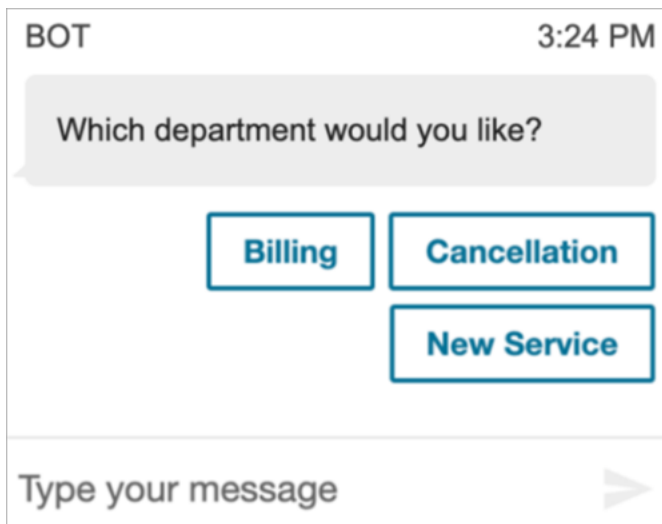
Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	PreIndex	Tidak			Nomor. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.
	Berikutnya alIndex	Tidak			Nomor. Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan.
	Templat identifier	Tidak			Nomor. Harus menjadi UUID. Bidang ini diperlukan jika List Picker/Panel sedang digunakan dalam Carousel.
elemen	judul	Ya	1	400	

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	Detail Tindakan	Tidak			Hanya diperlukan untuk fitur tombol tindakan. Harus "PREVIOUS_OPTIONS" atau "SHOW_MORE".
ReplyMessage	isi	Ya	1	400	
	subjudul	Tidak	0	400	

Template balasan cepat

Gunakan pesan balasan cepat untuk mendapatkan tanggapan sederhana dari pelanggan dan mereka kepada pelanggan dalam daftar in-line. Anda dapat memberi pelanggan hingga 5 opsi dalam satu pesan balasan cepat. Gambar tidak didukung untuk balasan cepat.

Gambar berikut menunjukkan contoh bagaimana template balasan cepat merender informasi dalam obrolan.



Kode berikut adalah template balasan cepat yang dapat Anda gunakan di Lambda Anda.

```
{
  "templateType": "QuickReply",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "content": {
      "title": "Which department would you like?",
      "elements": [
        {
          "title": "Billing"
        },
        {
          "title": "Cancellation"
        },
        {
          "title": "New Service"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Batas balasan cepat

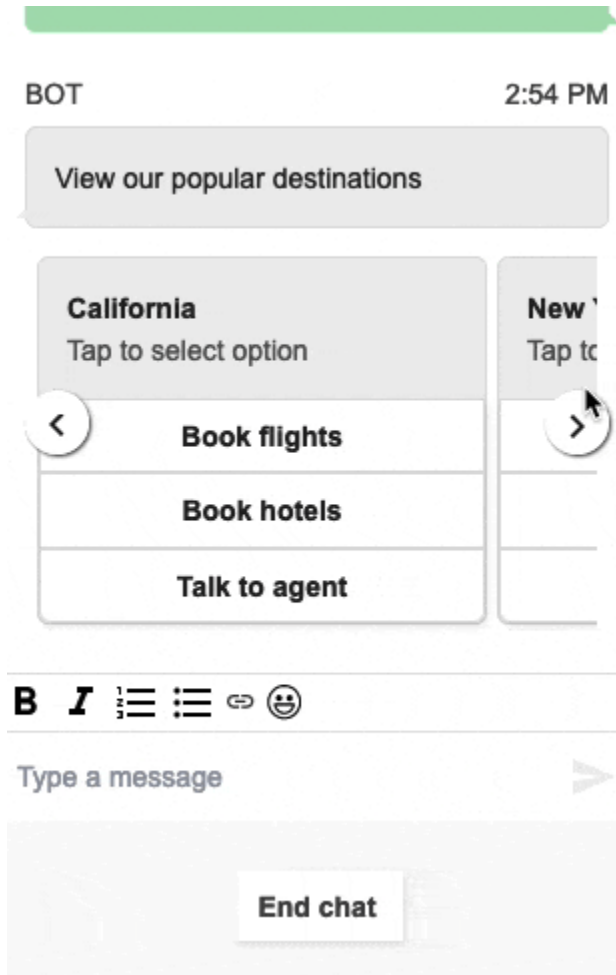
Tabel berikut mencantumkan batas untuk masing-masing elemen balasan cepat. Gunakan informasi ini jika Anda memilih untuk membuat Lambda Anda sendiri dari awal. Parameter wajib dicetak tebal.

Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
Template type				Jenis template yang valid
data	Ya			
versi	Ya			Harus "1.0"
konten	Ya			
judul	Ya	1	400	Harus menjadi deskripsi untuk templat yang tidak cepat
elemen	Ya	2 barang	5 item	Ini adalah array elemen. Minimal 2 elemen dan maksimum 5 elemen dalam array.
judul	Ya	1	200	

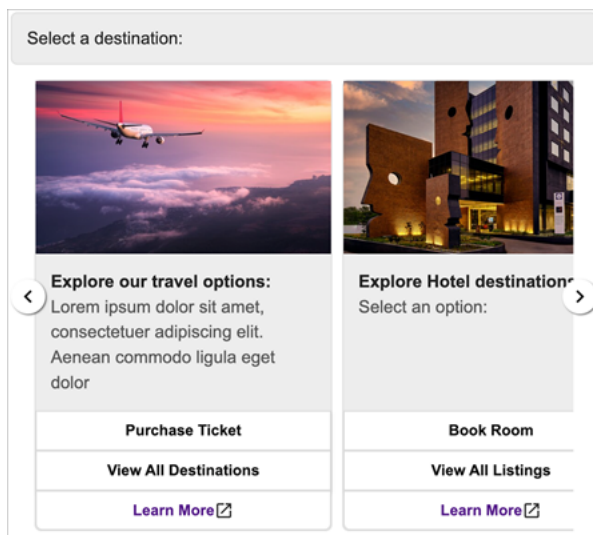
Templat korsel

Gunakan komidi putar untuk menampilkan hingga 5 pemilih daftar atau panel kepada pelanggan dalam satu pesan. Mirip dengan pemilih daftar dan pemilih waktu, Anda dapat menambahkan lebih banyak opsi ke korsel dengan menggunakan fitur `SHOW_MORE`.

GIF berikut menunjukkan contoh bagaimana template carousel merender informasi dalam obrolan. Pelanggan menggulir melalui korsel gambar dengan menggunakan panah kiri dan kanan.



Gambar berikut menunjukkan dua hyperlink Pelajari Lebih Lanjut, yang merupakan contoh elemen hyperlink pemilih korsel.



Kode berikut adalah template carousel yang dapat Anda gunakan di Lambda Anda.


```
{
  "templateType": "Carousel",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "content": {
      "title": "View our popular destinations",
      "elements": [
        {
          "templateIdentifier": "template0",
          "templateType": "Panel",
          "version": "1.0",
          "data": {
            "content": {
              "title": "California",
              "subtitle": "Tap to select option",
              "elements": [
                {
                  "title": "Book flights"
                },
                {
                  "title": "Book hotels"
                },
                {
                  "title": "Talk to agent"
                }
              ]
            }
          }
        },
        {
          "templateIdentifier": "template1",
          "templateType": "Panel",
          "version": "1.0",
          "data": {
            "content": {
              "title": "New York",
              "subtitle": "Tap to select option",
              "elements": [
                {
                  "title": "Book flights"
                },
                {
                  "title": "Book hotels"
                }
              ]
            }
          }
        }
      ]
    }
  }
}
```

```

    },
    {
      "title": "Talk to agent"
    }
  ]
}
}
}
}
}
}
}
}
}

```

Untuk pengguna widget komunikasi yang di-host:

- Pilihan pada template carousel menghasilkan respons string JSON yang terstruktur seperti contoh berikut, untuk dikirim kembali ke Lambda (jenis pesan interaktif lainnya mengembalikan respons string reguler dengan hanya nilai): `selectionText`

```

{
  templateIdentifier: "template0",
  listTitle: "California",
  selectionText: "Book hotels"
}

```

- Di komidi putar, Anda dapat memberikan hyperlink dalam daftar elemen picker/panel. Untuk membuat hyperlink alih-alih tombol, sertakan bidang tambahan berikut untuk elemen yang seharusnya berupa hyperlink:

```


{
  title: "Book flights",
  ...
  type: "hyperlink",
  url: "https://www.example.com/Flights"
}

```

Batas korsel

Tabel berikut mencantumkan batas untuk masing-masing elemen korsel. Gunakan informasi ini jika Anda memilih untuk membuat Lambda Anda sendiri dari awal. Parameter wajib dicetak tebal.

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	TemplateType	Ya			Jenis template yang valid
	data	Ya			
	versi	Ya			Harus "1.0"
data	konten	Ya			
konten	judul	Ya	1	400	Harus menjadi deskripsi untuk templat yang tidak cepat
	elemen	Ya	2 barang	5 item	Ini adalah array dari pemilih daftar atau template panel. Hanya satu jenis pesan interaktif yang diterima per carousel. Setiap elemen harus menyertakan bidang tingkat atas TemplateId. Minimal 2 template dan maksimal 5 template dalam array.

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
					<p> Note</p> <p>Untuk pengalaman pelanggan terbaik, kami merekomendasikan bahwa setiap template memiliki penggunaan gambar/ jumlah elemen yang konsisten .</p>

Bidang induk	Bidang	Diperlukan	Karakter minimum	Karakter maksimum	Persyaratan lainnya
	omitTitle FromCarouselResponse	Tidak			Boolean - Secara opsional merespons dengan <i>SelectionText</i> "" bukan default " <i>Pickertitle</i> : <i>SelectionText</i> ".
	carouselVertical	Tidak			Boolean - Secara opsional merender Carousel elemen dengan gulir vertikal.

Pemformatan yang kaya dalam judul dan subtitle

Anda dapat menambahkan pemformatan kaya ke judul dan subtitle pesan obrolan Anda. Misalnya, Anda dapat menambahkan tautan, miring, tebal, daftar bernomor, dan daftar berpoin. Anda menggunakan [penurunan harga untuk memformat](#) teks Anda.

Gambar berikut dari kotak obrolan menunjukkan contoh pemilih daftar dengan format kaya dalam judul dan subtitle.

- Judul Bagaimana kami bisa membantu? **aws.amazon.com** tebal dan berisi tautan.
- Subtitle berisi huruf miring dan teks tebal, daftar berpoin, dan daftar bernomor. Ini juga menunjukkan tautan biasa, tautan teks, dan kode sampel.

- Bagian bawah kotak obrolan menunjukkan tiga elemen pemilih daftar.

BOT 1:05 PM

How can we help? aws.amazon.com

This is some *emphasized text* and some **strongly emphasized text**

This is a bulleted list:

- item 1
- item 2
- item 3

This is a numbered list:

1. item 1
2. item 2
3. item 3

Questions? Visit <https://plainlink.com/faq>

This is a link

This is `<code />`

Check self-service options

Talk to an agent

End chat

The title is bold and contains a link.

The subtitle contains italics and bold text.

The subtitle contains a bulleted list and a numbered list.

You can format links a variety of ways.

You can format text as code.

Cara memformat teks dengan penurunan harga

Anda dapat menulis string judul dan subtitle dalam format multi-baris, atau dalam satu baris dengan karakter pemisah ``\r\n`` baris.

- Format multi-baris: Contoh kode berikut menunjukkan cara membuat daftar dalam penurunan harga dalam format multi-baris.

```
const MultiLinePickerSubtitle = `This is some *emphasized text* and some **strongly emphasized text**
```

This is a bulleted list (multiline):

```
* item 1
* item 2
* item 3
```

This is a numbered list:

1. item 1
2. item 2
3. item 3

Questions? Visit <https://plainlink.com/faq>

[This is a link](<https://aws.amazon.com>)

This is ```\`

```
const PickerTemplate = {
  templateType: "ListPicker|Panel",
  version: "1.0",
  data: {
    content: {
      title: "How can we help?",
      subtitle: MultiLinePickerSubtitle,
      elements: [ /* ... */ ]
    }
  }
}
```

- **Format baris tunggal:** Contoh berikut menunjukkan cara membuat subtitle dalam satu baris dengan menggunakan karakter jeda `\r\n`` baris.

```
const SingleLinePickerSubtitle = "This is some *emphasized text* and some **strongly emphasized text**\r\nThis is a bulleted list:\n* item 1\n* item 2\n* item 3\n\nThis is a numbered list:\n1. item 1\n2. item 2\n3. item 3\n\nQuestions? Visit https://plainlink.com/faq\r\n[This is a link](https://aws.amazon.com)\r\nThis is `</code>";
```

```
const PickerTemplate = {
  templateType: "ListPicker|Panel",
  version: "1.0",
  data: {
    content: {
      title: "How can we help?",
      subtitle: SingleLinePickerSubtitle,
      elements: [ /* ... */ ]
    }
  }
}
```

Contoh berikut menunjukkan bagaimana format miring dan teks tebal dengan penurunan harga:

This is some **emphasized text** and some ****strongly emphasized text****

Contoh berikut menunjukkan cara memformat teks sebagai kode dengan penurunan harga:

This is `<code />`

Cara memformat tautan dengan penurunan harga

Untuk membuat link, gunakan sintaks berikut:

```
[aws](https://aws.amazon.com)
```

Contoh berikut menunjukkan dua cara Anda dapat menambahkan tautan dengan penurunan harga:

Questions? Visit <https://plainlink.com/faq>

```
[This is a link](https://aws.amazon.com)
```

Memanggil fungsi AWS Lambda

Amazon Connect dapat berinteraksi dengan sistem Anda sendiri dan mengambil jalur yang berbeda dalam aliran secara dinamis. Untuk mencapai hal ini, panggil AWS Lambda fungsi dalam aliran, ambil hasilnya, dan hubungi layanan Anda sendiri atau berinteraksi dengan penyimpanan atau layanan AWS data lainnya. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Developer AWS Lambda](#).

Untuk memanggil fungsi Lambda dari alur, selesaikan tugas-tugas berikut.

Tugas

- [Buat fungsi Lambda](#)
- [Menambahkan fungsi Lambda ke instans Amazon Connect Anda](#)
- [Memanggil fungsi Lambda dari aliran](#)
- [Konfigurasi fungsi Lambda Anda untuk mengurai acara](#)
- [Verifikasi respons fungsi](#)
- [Konsumsi respons fungsi Lambda](#)
- [Tutorial: Buat fungsi Lambda dan panggil dalam alur](#)

Buat fungsi Lambda

Buat fungsi Lambda, menggunakan runtime apa pun, dan konfigurasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memulai Lambda](#) di Panduan AWS LambdaPengembang.

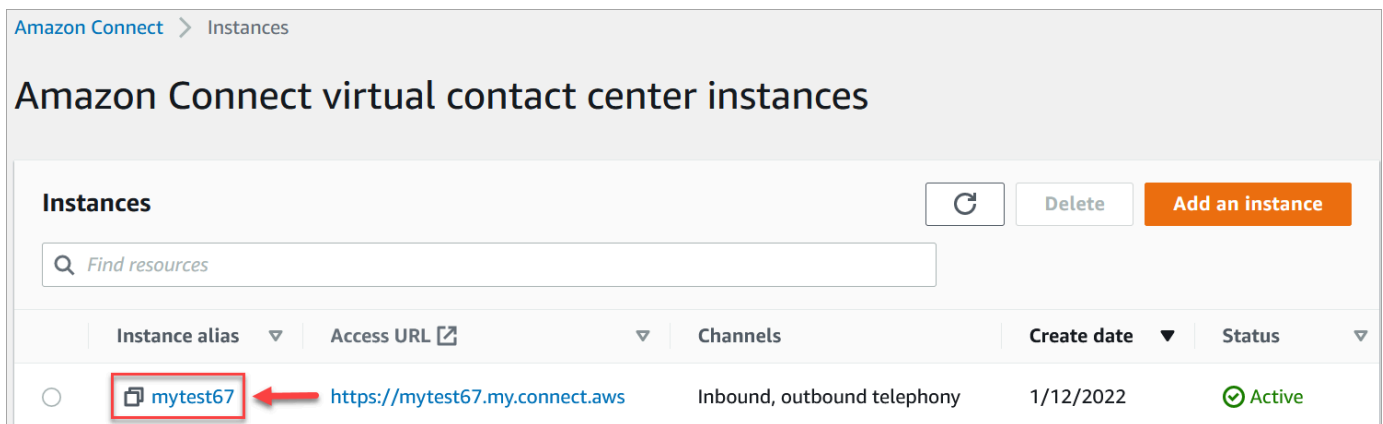
Jika Anda membuat fungsi Lambda di Wilayah yang sama dengan pusat kontak, Anda dapat menggunakan konsol Amazon Connect untuk menambahkan fungsi Lambda ke instans Anda seperti yang dijelaskan dalam tugas berikutnya. [Menambahkan fungsi Lambda ke instans Amazon Connect Anda](#) Ini secara otomatis menambahkan izin sumber daya yang memungkinkan Amazon Connect menjalankan fungsi Lambda. Jika tidak, jika fungsi Lambda berada di Wilayah yang berbeda, Anda dapat menambahkannya ke alur menggunakan perancang alur dan menambahkan izin sumber daya menggunakan perintah [add-permission](#), dengan prinsip dan ARN dari instans connect . amazonaws . com Amazon Connect Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Kebijakan Berbasis Sumber Daya untuk AWS Lambda](#) di Panduan Pengembang. AWS Lambda

Menambahkan fungsi Lambda ke instans Amazon Connect Anda

Sebelum Anda dapat menggunakan fungsi Lambda dalam alur, Anda perlu menambahkannya ke instans Amazon Connect.

Tambahkan fungsi Lambda ke instans Anda

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih nama instance Anda di kolom Alias Instance. Nama instance ini muncul di URL yang Anda gunakan untuk mengakses Amazon Connect.



3. Di panel navigasi, pilih Flows.

4. Di AWS Lambdabagian ini, gunakan kotak drop-down Fungsi untuk memilih fungsi yang akan ditambahkan ke instance Anda.

 Tip

Drop-down hanya mencantumkan fungsi-fungsi tersebut di Wilayah yang sama dengan instans Anda. Jika tidak ada fungsi yang terdaftar, pilih Buat fungsi Lambda baru, yang membuka konsol. AWS Lambda

Untuk menggunakan Lambda di Wilayah atau akun yang berbeda, di[Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#), di bawah Pilih fungsi, Anda dapat memasukkan ARN Lambda. Kemudian siapkan kebijakan berbasis sumber daya yang sesuai pada Lambda tersebut untuk memungkinkan aliran memanggilnya.

Untuk meneleponLambda:AddPermission, Anda perlu:

- Setel prinsipal ke connect.amazonaws.com
- Tetapkan akun sumber menjadi akun tempat instance Anda berada.
- Atur sumber ARN ke ARN instance Anda.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memberikan akses fungsi ke akun lain](#).

5. Pilih Tambahkan Fungsi Lambda. Konfirmasikan bahwa ARN fungsi ditambahkan di bawah Fungsi Lambda.

Sekarang Anda dapat merujuk ke fungsi Lambda itu dalam aliran Anda.

Memanggil fungsi Lambda dari aliran

1. Buka atau buat aliran.
2. Tambahkan [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok (dalam grup Integrate) ke grid. Hubungkan cabang ke dan dari blok.
3. Pilih judul [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok untuk membuka halaman propertinya.
4. Di bawah Pilih fungsi, pilih dari daftar fungsi yang telah Anda tambahkan ke instance Anda.
5. (Opsional) Di bawah Parameter input fungsi, pilih Tambahkan parameter. Anda dapat menentukan pasangan kunci-nilai yang dikirim ke fungsi Lambda saat dipanggil. Anda juga dapat menentukan nilai Timeout untuk fungsi tersebut.

6. Di Timeout (maks 8 detik), tentukan berapa lama menunggu Lambda habis. Setelah waktu ini, kontak merutekan cabang Kesalahan.

Untuk setiap pemanggilan fungsi Lambda dari alur, Anda meneruskan kumpulan informasi default yang terkait dengan kontak yang sedang berlangsung, serta atribut tambahan apa pun yang ditentukan di bagian Parameter input Fungsi untuk blok fungsi AWS LambdaInvoke yang ditambahkan.

Berikut ini adalah contoh permintaan JSON ke fungsi Lambda:

```
{
  "Details": {
    "ContactData": {
      "Attributes": {
        "exampleAttributeKey1": "exampleAttributeValue1"
      },
      "Channel": "VOICE",
      "ContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
      "CustomerEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      },
      "CustomerId": "someCustomerId",
      "Description": "someDescription",
      "InitialContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
      "InitiationMethod": "INBOUND | OUTBOUND | TRANSFER | CALLBACK",
      "InstanceARN": "arn:aws:connect:aws-region:1234567890:instance/c8c0e68d-2200-4265-82c0-XXXXXXXXXXXX",
      "LanguageCode": "en-US",
      "MediaStreams": {
        "Customer": {
          "Audio": {
            "StreamARN": "arn:aws:kinesisvideo::eu-west-2:111111111111:stream/instance-alias-contact-dddddd-bbbb-dddd-eeee-ffffffffffffffff/999999999999",
            "StartTimestamp": "1571360125131", // Epoch time value
            "StopTimestamp": "1571360126131",
            "StartFragmentNumber": "100" // Numeric value for fragment
          }
        }
      }
    }
  },
  number
}
```

```

    "Name": "ContactFlowEvent",
    "PreviousContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
    "Queue": {
      "ARN": "arn:aws:connect:eu-west-2:111111111111:instance/cccccccc-
bbbb-dddd-eeee-ffffffffffff/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee",
      "Name": "PasswordReset"
      "OutboundCallerId": {
        "Address": "+12345678903",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      }
    },
    "References": {
      "key1": {
        "Type": "url",
        "Value": "urlvalue"
      }
    },
    "SystemEndpoint": {
      "Address": "+1234567890",
      "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
    }
  },
  "Parameters": {"exampleParameterKey1": "exampleParameterValue1",
    "exampleParameterKey2": "exampleParameterValue2"
  }
},
"Name": "ContactFlowEvent"
}

```

Permintaan dibagi menjadi dua bagian:

- Data kontak—Ini selalu diteruskan oleh Amazon Connect untuk setiap kontak. Beberapa parameter bersifat opsional.

Bagian ini dapat mencakup atribut yang sebelumnya dikaitkan dengan kontak, seperti saat menggunakan blok Atribut kontak Set dalam alur. Peta ini mungkin kosong jika tidak ada atribut yang disimpan.

Gambar berikut menunjukkan di mana atribut ini akan muncul di halaman properti atribut kontak Set.

Set contact attributes X

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Attribute to save

Destination Type X
User Defined v

Destination Attribute
exampleAttributeKey1

Use text

Value
exampleAttributeValue1

Use attribute

- **Parameter**—Ini adalah parameter khusus untuk panggilan ini yang ditentukan saat Anda membuat fungsi Lambda. Gambar berikut menunjukkan di mana parameter ini akan muncul di halaman properti blok AWS Lambda fungsi Invoke.

Invoke AWS Lambda function

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Learn more](#)

Function ARN

Select a function

BasicFunction

Use attributes

Function input parameters

Use text

Destination key
exampleParameterKey1

Value
exampleParameterValue1

Use attribute

Use text

Destination key
exampleParameterKey2

Value
exampleParameterValue2

Use attribute

Blok Invoke Lambda dapat menerima parameter input dalam format JSON, mengakomodasi tipe data primitif dan JSON bersarang. Berikut ini adalah contoh input JSON yang dapat digunakan di blok Invoke Lambda.

```
{
  "Name": "Jane",
  "Age":10,
  "isEnrolledInSchool": true,
```

```
"hobbies": {  
  "books":["book1", "book2"],  
  "art":["art1", "art2"]  
}  
}
```

Kebijakan coba lagi doa

Jika pemanggilan Lambda Anda dalam alur terhambat, permintaan akan dicoba lagi. Ini juga akan dicoba lagi jika kegagalan layanan umum (kesalahan 500) terjadi.

Saat pemanggilan sinkron mengembalikan kesalahan, Amazon Connect mencoba ulang hingga 3 kali, selama maksimal 8 detik. Pada saat itu, aliran akan berlanjut ke cabang Error.

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang cara Lambda mencoba ulang, lihat [Penanganan Kesalahan dan Percobaan Ulang Otomatis](#) di Lambda. AWS

Memanggil beberapa fungsi Lambda

Pelanggan mendengar keheningan saat fungsi Lambda dijalankan. Sebaiknya tambahkan blok prompt Play antar fungsi agar pelanggan tetap terlibat dan menyadari interaksi yang panjang.

Konfigurasi fungsi Lambda Anda untuk mengurai acara

Agar berhasil meneruskan atribut dan parameter antara fungsi Lambda dan Amazon Connect, konfigurasi fungsi Anda untuk mengurai permintaan JSON yang dikirim dengan benar dari blok AWS Lambda fungsi Invoke atau Atur atribut kontak, dan tentukan logika bisnis apa pun yang harus diterapkan. Bagaimana JSON diurai tergantung pada runtime yang Anda gunakan untuk fungsi Anda.

Misalnya, kode berikut menunjukkan cara mengakses `exampleParameterKey1` dari blok AWS Lambda fungsi Invoke dan `exampleAttributeKey1` dari blok atribut kontak Set menggunakan Node.JS:

```
exports.handler = function(event, context, callback) {  
  // Example: access value from parameter (Invoke AWS Lambda function)  
  let parameter1 = event['Details']['Parameters']['exampleParameterKey1'];  
  
  // Example: access value from attribute (Set contact attributes block)  
  let attribute1 = event['Details']['ContactData']['Attributes']['exampleAttributeKey1'];  
}
```

```
// Example: access customer's phone number from default data
let phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address'];

// Apply your business logic with the values
// ...
}
```

Verifikasi respons fungsi

Tip

Mereferensikan array tidak didukung dalam aliran. Array hanya dapat digunakan dalam fungsi Lambda lain.

Respons fungsi Lambda dapat berupa `STRING_MAP` atau `JSON` dan harus disetel saat mengonfigurasi blok fungsi `Invoke Lambda` dalam aliran. AWS Jika validasi respons diatur ke `STRING_MAP`, maka fungsi Lambda harus mengembalikan objek datar pasangan kunci/nilai dari tipe `string`. Jika tidak, jika validasi respons disetel ke `JSON`, fungsi Lambda dapat mengembalikan `JSON` yang valid termasuk `JSON` bersarang.

Invoke AWS Lambda function ✕

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Info](#)

Function ARN

Set manually

Add a function

ConnectLambda ✕ ▾

Set dynamically

Function input parameters

[Add a parameter](#)

Timeout

Timeout

3

max. 8 seconds

Response validation

Validates lambda responses to support any valid JSON or flat object of key/value pairs of string type. [Info](#)

STRING MAP

Lambda returns a flat object of key/value pairs of string type.

JSON

Cancel Save

Respons Lambda bisa mencapai 32kb. Jika Anda gagal mencapai Lambda, fungsi melempar pengecualian, respons tidak dipahami, atau fungsi Lambda membutuhkan waktu lebih lama daripada batas, aliran melompat ke label. `Error`

Uji output yang dikembalikan dari fungsi Lambda Anda untuk mengonfirmasi bahwa itu akan dikonsumsi dengan benar saat dikembalikan ke Amazon Connect. Contoh berikut menunjukkan respon sampel di Node.JS:

```
exports.handler = function(event, context, callback) {
  // Extract data from the event object
  let phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address'];

  // Get information from your APIs

  let customerId = getCustomerIdByPhone(phone);
  let customerBalance = getBalanceByCustomerId(customerId);

  let resultMap = {
    AccountId: customerId,
    Balance: '$' + customerBalance,
  }

  callback(null, resultMap);
}
```

Contoh ini menunjukkan contoh respon menggunakan Python:

```
def lambda_handler(event, context):
  // Extract data from the event object
  phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address']

  // Get information from your APIs
  customerId = getCustomerIdByPhone(phone)
  customerBalance = getBalanceByCustomerId(customerId)

  resultMap = {
    "AccountId": customerId,
    "Balance": '$%s' % customerBalance
  }

  return resultMap
```

Output yang dikembalikan dari fungsi harus berupa objek datar dari pasangan kunci/nilai, dengan nilai yang hanya mencakup karakter alfanumerik, tanda hubung, dan garis bawah. Ukuran data yang dikembalikan harus kurang dari 32 KB data UTF-8.

Contoh berikut menunjukkan output JSON dari fungsi Lambda ini:

```
{
  "AccountId": "a12345689",
  "Balance": "$1000"
}
```

Jika validasi respons disetel ke JSON, maka fungsi Lambda dapat mengembalikan bahkan JSON bersarang, misalnya:

```
{
  "Name": {
    "First": "John",
    "Last": "Doe"
  },
  "AccountId": "a12345689",
  "OrderIds": ["x123", "y123"]
}
```

Anda dapat mengembalikan hasil apa pun selama mereka adalah pasangan nilai kunci sederhana.

Konsumsi respons fungsi Lambda

Ada dua cara untuk menggunakan respons fungsi dalam aliran Anda. Anda dapat langsung mereferensikan variabel yang dikembalikan dari Lambda, atau menyimpan nilai yang dikembalikan dari fungsi sebagai atribut kontak dan kemudian mereferensikan atribut yang disimpan. Saat Anda menggunakan referensi eksternal untuk respons dari fungsi Lambda, referensi akan selalu menerima respons dari fungsi yang paling baru dipanggil. Untuk menggunakan respons dari fungsi sebelum fungsi berikutnya dipanggil, respons harus disimpan sebagai atribut kontak, atau diteruskan sebagai parameter ke fungsi berikutnya.

1. Akses variabel secara langsung

Jika Anda mengakses variabel secara langsung, Anda dapat menggunakannya dalam blok aliran, tetapi mereka tidak termasuk dalam catatan kontak. Untuk mengakses variabel-variabel ini secara

langsung di blok aliran, tambahkan blok setelah blok AWS Lambdafungsi Invoke, dan kemudian referensi atribut seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut:

```
Name - $.External.Name
Address - $.External.Address
CallerType - $.External.CallerType
```

Gambar berikut menunjukkan halaman properti dari blok prompt Play. Variabel ditentukan dalam text-to-speech blok.

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

Your id is <say-as interpret-as="characters">\$.External.AccountId</say-as>.

Your balance is <say-as interpret-as="cardinal">\$.External.Balance</say-as>

Enter dynamically

Interpret as

SSML

Pastikan bahwa nama yang ditentukan untuk atribut sumber cocok dengan nama kunci yang dikembalikan dari Lambda.

2. Simpan variabel sebagai atribut kontak

Jika Anda menyimpan variabel sebagai atribut kontak, Anda dapat menggunakannya di seluruh alur, dan variabel tersebut disertakan dalam catatan kontak.

Untuk menyimpan nilai yang dikembalikan sebagai atribut kontak dan kemudian mereferensikannya, gunakan blok Atribut kontak Set dalam alur Anda setelah blok AWS Lambdafungsi Invoke. Pilih Gunakan atribut, Eksternal untuk Tipe. Mengikuti contoh yang kita gunakan, atur Destination Attribute

keMyAccountId, dan atur atribut keAccountId, dan lakukan hal yang sama untuk MyBalance dan Balance. Konfigurasi ini ditunjukkan pada gambar berikut.

```
1 import json
2
3 def lambda_handler(event, context):
4     phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address']
5     customerAccountId = getAccountIdByPhone(phone)
6     customerBalance = getBalanceByAccountId(customerAccountId)
7
8     resultMap = {
9         "AccountId": customerAccountId,
10        "Balance": '%s' % customerBalance
11    }
12
13    return resultMap
14
```

Latest: Published

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Set contact attributes x

Multiple attributes (2)

- Success
- Error

Destination Type: User Defined

Destination Attribute: MyAccountId

Use text

Use attribute

Type: External

Attribute: AccountId

Destination Type: User Defined

Destination Attribute: MyBalance

Use text

Use attribute

Tambahkan Alamat sebagai atribut Sumber dan gunakan `returnedContactAddress` sebagai kunci Tujuan. Kemudian tambahkan `CallerType` sebagai atribut Sumber dan gunakan `returnedContactType` untuk tujuan kunci, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

Your ID is <say-as interpret-as="characters">\$.Attributes.MyAccountId</say-as>

Your balance is <say-as interpret-as="cardinal">\$.Attributes.MyBalance</say-as>

Enter dynamically

Interpret as

SSML

Pastikan bahwa nama yang ditentukan untuk atribut eksternal sumber cocok dengan nama kunci yang dikembalikan dari Lambda.

Tutorial: Buat fungsi Lambda dan panggil dalam alur

Langkah 1: Buat contoh Lambda

1. Masuk ke AWS Management Console dan buka konsol AWS Lambda di <https://console.aws.amazon.com/lambda/>.
2. Di AWS Lambda, pilih Buat fungsi.
3. Pilih Penulis dari awal, jika belum dipilih. Di bagian Informasi dasar, untuk Nama fungsi, masukkan `MyFirstConnectLambda`. Untuk semua opsi lain, terima defaultnya. Opsi ini ditampilkan pada gambar konsol AWS Lambda berikut.

Lambda > Functions > Create function

Create function Info

Choose one of the following options to create your function.

Author from scratch Info
Start with a simple Hello World example.

Use a blueprint
Build a Lambda application from sample code and configuration presets for common use cases.

Container image
Select a container image to deploy for your function.

Browse serverless app repository
Deploy a sample Lambda application from the AWS Serverless Application Repository.

Basic information

Function name Info
Enter a name that describes the purpose of your function.

Use only letters, numbers, hyphens, or underscores with no spaces.

Runtime Info
Choose the language to use to write your function. Note that the console code editor supports only Node.js, Python, and Ruby.

Architecture Info
Choose the instruction set architecture you want for your function code.
 x86_64
 arm64

Permissions Info
By default, Lambda will create an execution role with permissions to upload logs to Amazon CloudWatch Logs. You can customize this default role later when adding triggers.
[▶ Change default execution role](#)

[▶ Advanced settings](#)

Cancel **Create function**

- Pilih Buat fungsi.
- Di kotak Sumber kode, di tab index.js, hapus kode templat dari editor kode.
- Salin dan tempel kode berikut ke editor kode seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

The screenshot shows the Amazon Connect Code Source interface. At the top, there is a 'Code source Info' header. Below it is a menu bar with 'File', 'Edit', 'Find', 'View', 'Go', 'Tools', and 'Window'. To the right of the menu bar are buttons for 'Test' (with a dropdown arrow), 'Deploy', and 'Changes not deployed'. A red arrow points to the 'Deploy' button. Below the menu bar is a search bar 'Go to Anything (Ctrl-P)'. On the left, there is an 'Environment' sidebar showing a folder 'MyFirstConnectLaml' and a file 'index.js'. The main area displays the code for 'index.js' with line numbers 1 through 24. A red arrow points to line 8. The code is as follows:

```

1 exports.handler = async (event, context, callback) => {
2 // Extract information
3   const customerNumber = event.Details.ContactData.CustomerEndpoint.Address;
4   const companyName = event.Details.Parameters.companyName;
5 // Fetch data
6   const balance = await fetchBalance(customerNumber, companyName);
7   const support = await fetchSupportUrl(companyName);
8 // Prepare result
9   const resultMap = {
10    customerBalance: balance,
11    websiteUrl: support
12  }
13  callback(null, resultMap);
14 }
15
16 async function fetchBalance(customerPhoneNumber, companyName) {
17 // Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
18   return Math.floor(Math.random() * 1000);
19 }
20
21 async function fetchSupportUrl(companyName) {
22 // Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
23   return 'www.GGG.com/support';
24 }

```

```

exports.handler = async (event, context, callback) => {
// Extract information
  const customerNumber = event.Details.ContactData.CustomerEndpoint.Address;
  const companyName = event.Details.Parameters.companyName;
// Fetch data
  const balance = await fetchBalance(customerNumber, companyName);
  const support = await fetchSupportUrl(companyName);
// Prepare result
  const resultMap = {
    customerBalance: balance,
    websiteUrl: support
  }
  callback(null, resultMap);
}

  async function fetchBalance(customerPhoneNumber, companyName) {
// Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
  return Math.floor(Math.random() * 1000);
}

  async function fetchSupportUrl(companyName) {
// Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
  return 'www.GGG.com/support';
}

```

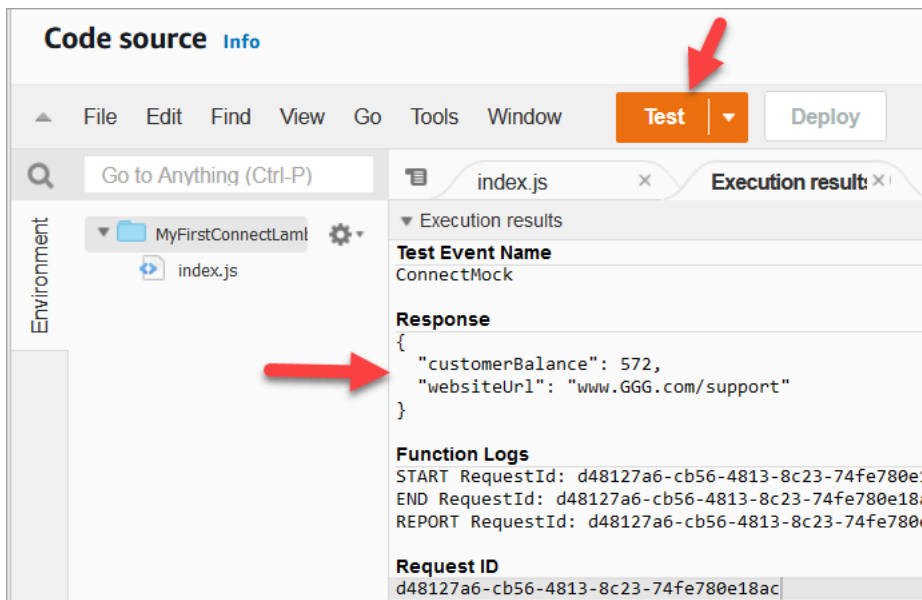
```
}
```

Kode ini akan menghasilkan hasil acak untuk CustomerBalance.

7. Pilih Deploy.
8. Setelah Anda memilih Deploy, pilih Uji untuk meluncurkan editor pengujian.
9. Dalam kotak dialog Configure test event, pilih Create new event. Untuk nama Acara, masukkan ConnectMocksebagai nama pengujian.
10. Di kotak Event JSON, hapus kode sampel dan masukkan kode berikut sebagai gantinya.

```
{
  "Details": {
    "ContactData": {
      "Attributes": {},
      "Channel": "VOICE",
      "ContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
      "CustomerEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      },
    },
    "InitialContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
    "InitiationMethod": "INBOUND | OUTBOUND | TRANSFER | CALLBACK",
    "InstanceARN": "arn:aws:connect:aws-region:1234567890:instance/c8c0e68d-2200-4265-82c0-XXXXXXXXXXXX",
    "PreviousContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
    "Queue": {
      "ARN": "arn:aws:connect:eu-west-2:111111111111:instance/cccccccc-bbbb-dddd-eeee-ffffffffffff/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee",
      "Name": "PasswordReset"
    },
    "SystemEndpoint": {
      "Address": "+1234567890",
      "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
    }
  },
  "Parameters": {
    "companyName": "GGG"
  },
  "Name": "ContactFlowEvent"
}
```

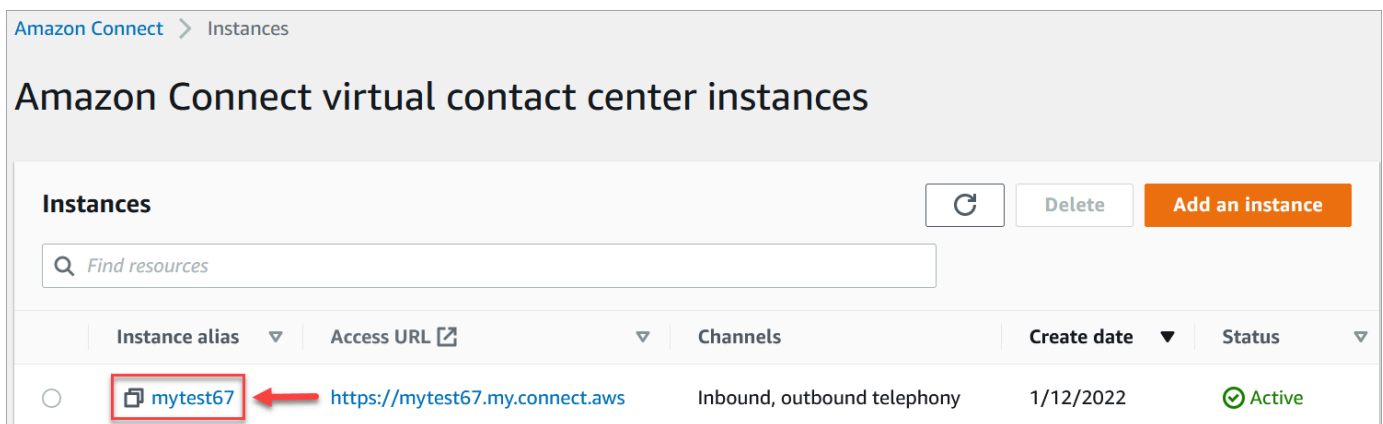
11. Pilih Simpan.
12. Pilih Uji. Anda akan melihat sesuatu berikut yang mirip dengan gambar berikut:



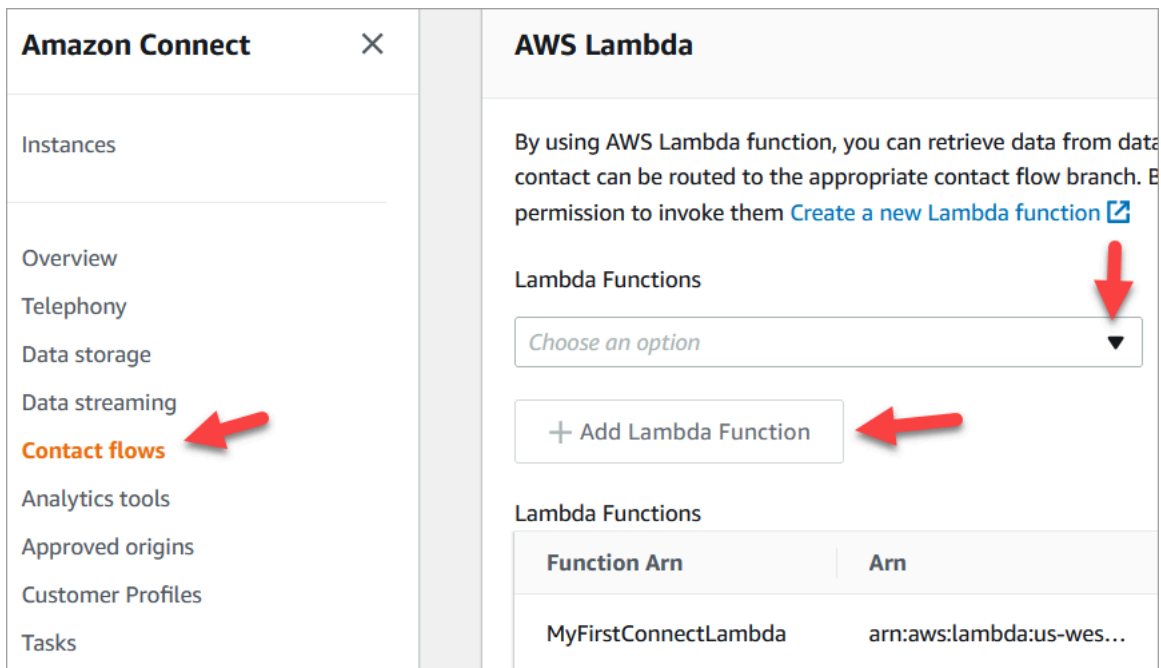
Saldo Anda akan berbeda. Kode menghasilkan angka acak.

Langkah 2: Tambahkan Lambda Anda ke Amazon Connect

1. Buka konsol Amazon Connect, di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pilih alias instans Amazon Connect Anda.



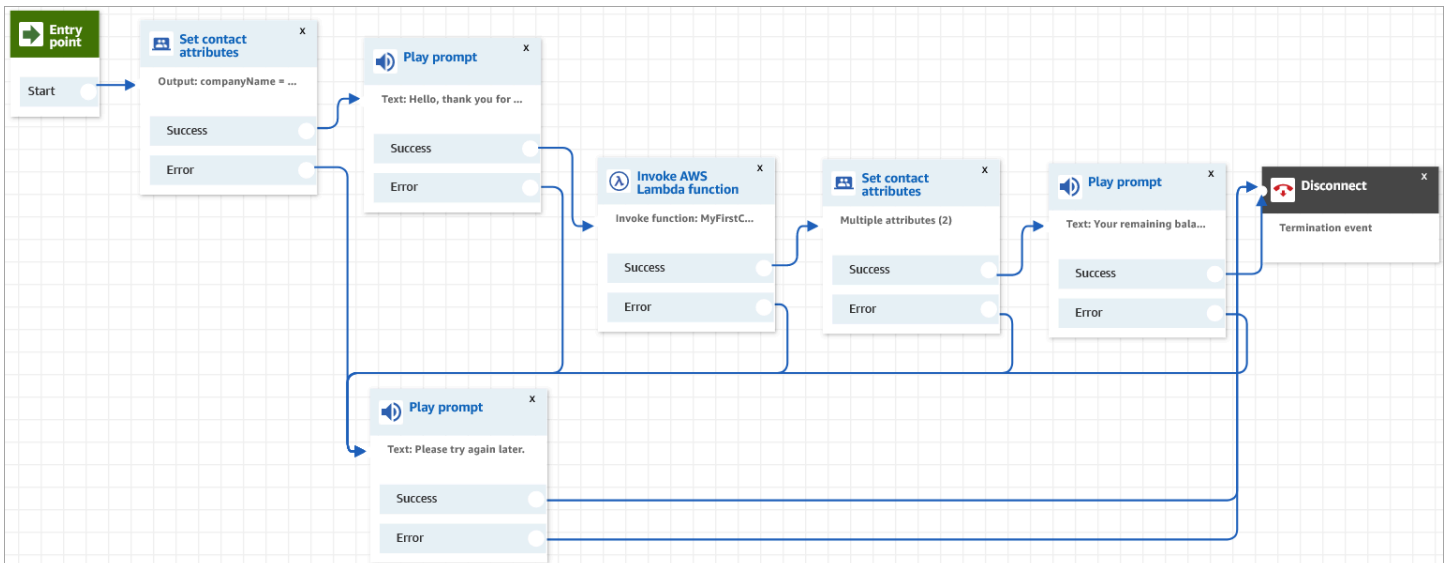
3. Pada menu navigasi, pilih Flows.
4. Di AWS Lambda bagian ini, gunakan kotak dropdown Fungsi Lambda untuk memilih. MyFirstConnectLambda



5. Pilih Tambahkan Fungsi Lambda.

Langkah 3: Buat alur kontak

Gambar berikut adalah contoh aliran yang akan Anda buat menggunakan langkah-langkah dalam prosedur ini. Ini berisi blok berikut: Atur atribut kontak, Prompt Putar, fungsi Invoke AWS Lambda, blok atribut kontak Set lainnya, blok prompt Play lainnya, dan akhirnya blok Putuskan sambungan.



1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pada menu navigasi, buka Routing, Flows, Create a contact flow.

3. Seret [Tetapkan atribut kontak](#) blok ke grid, dan konfigurasi halaman propertinya yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
User defined

Attribute
companyName

Set manually

Value
GGG

Set dynamically

[Add another attribute](#)

- a. Namespace = Ditentukan pengguna.
 - b. Atribut = CompanyName.
 - c. Pilih Set secara manual. Nilai = GGG.
 - d. Pilih Simpan.
4. Seret [Mainkan prompt](#) blok ke grid, dan konfigurasi halaman propertinya seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Play prompt

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

Hello, thank you for calling
\$.Attributes.companyName.inc.

Set dynamically

Interpret as
SSML

- a. Pilih **T** ext-to-speech atau teks obrolan, Atur secara manual, dan atur Interpret ke SSML. Masukkan teks berikut di kotak untuk teks yang akan diucapkan:

Hello, thank you for calling \$.Attributes.companyName inc.
 - b. Pilih Simpan.
5. Seret [Mainkan prompt](#) blok lain ke grid, dan konfigurasi halaman propertinya seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Play prompt



Delivers an audio or chat message. [Info](#)

- Select from the prompt library (audio)
- Specify an audio file from an S3 bucket
- Text-to-speech or chat text
- Set manually

Enter text to be spoken
Please try again later.

- Set dynamically

Interpret as
Text

- a. Pilih Text-to-speech atau teks obrolan, Atur secara manual, dan atur Interpret as to Text. Masukkan teks berikut di kotak untuk teks yang akan diucapkan:

Please try again later.
 - b. Pilih Simpan.
6. Seret [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok ke grid, dan konfigurasi halaman propertinya seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Invoke AWS Lambda function

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Info](#)

Function ARN

Set manually

MyFirstConnectLambda

Set dynamically

Function input parameters

Destination Key ×

companyName

Value

Set manually

Set dynamically

Namespace

User defined

Attribute

companyName

- a. Pilih Pilih secara manual, lalu pilih MyFirstConnectLambda dari dropdown.
 - b. Di kotak Kunci Tujuan, masukkan CompanyName. (Ini dikirim ke Lambda.)
 - c. Pilih Atur kotak dinamis
 - d. Untuk Namespace, pilih User Defined.
 - e. Untuk Atribut, masukkan CompanyName.
 - f. Pilih Simpan.
7. Seret [Tetapkan atribut kontak](#) blok ke grid, pilih Tambahkan atribut lain, dan konfigurasi halaman propertinya seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
User defined

Attribute
MyBalance

Set manually

Set dynamically

Namespace
External

Attribute
customerBalance

Namespace
User defined

Attribute

Set manually

Set dynamically

Namespace
External

Attribute
websiteUrl

[Add another attribute](#)

- Namespace = Ditentukan Pengguna. Atribut = MyBalance.
- Pilih Set secara dinamis.
- Namespace = Eksternal.
- Atribut = CustomerBalance. Ini adalah hasil dari Lambda.
- Pilih Tambahkan atribut lain.
- Namespace = Ditentukan pengguna.
- Atribut = myURL.
- Pilih Atur secara dinamis. Namespace = Eksternal.

- i. Atribut = WebsiteUrl. Ini adalah hasil dari Lambda.
 - j. Pilih Simpan.
8. Seret [Mainkan prompt](#) blok ke grid, dan konfigurasi halaman propertinya seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Play prompt

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

Your remaining balance is <say-as interpret-as="characters">\$.Attributes.MyBalance</say-as>. Thank you for calling \$.Attributes.companyName. Visit \$.Attributes.MyURL for more information.

Set dynamically

Interpret as

SSML

- a. Pilih Text-to-speech atau teks obrolan, dan atur Interpret ke SSML. Masukkan teks berikut di dalam kotak:


```
Your remaining balance is <say-as interpret-as="characters">$.Attributes.MyBalance</say-as>. Thank you for calling $.Attributes.companyName. Visit $.Attributes.MyURL for more information.
```
 - b. Pilih Simpan.
9. Seret [Putuskan sambungan/tutup telepon](#) blok ke grid.
10. Hubungkan semua blok sehingga aliran Anda terlihat seperti gambar yang ditampilkan di bagian atas prosedur ini.
11. Masukkan MyFirstConnectFlow sebagai nama, lalu pilih Publikasikan.
12. Pada menu navigasi, buka Saluran, Nomor telepon.

13. Pilih nomor telepon Anda.
14. Pilih MyFirstConnectFlow dan pilih Simpan.

Sekarang cobalah. Panggil nomornya. Anda harus mendengar pesan ucapan, saldo Anda, dan situs web untuk dikunjungi.

Siapkan streaming media langsung audio pelanggan

Di Amazon Connect, Anda dapat merekam audio pelanggan selama interaksi dengan pusat kontak dengan mengirimkan audio ke aliran video Kinesis. Bergantung pada pengaturan Anda, audio dapat ditangkap untuk seluruh interaksi—hingga interaksi dengan agen selesai—atau hanya satu arah:

- Apa yang didengar pelanggan, termasuk apa yang dikatakan agen dan perintah sistem.
- Apa yang dikatakan pelanggan, termasuk ketika mereka ditahan.

Streaming audio pelanggan juga menyertakan interaksi dengan bot Amazon Lex, jika Anda menggunakannya di alur Anda.

Anda dapat melakukan analisis pada aliran audio untuk menentukan sentimen pelanggan, menggunakan audio untuk tujuan pelatihan, atau untuk kemudian meninjau audio untuk mengidentifikasi dan menandai penelepon yang kasar.

Daftar Isi

- [Rencanakan streaming media langsung](#)
- [Aktifkan streaming media langsung di instans Anda](#)
- [Cara mengakses data Kinesis Video Streams](#)
- [Contoh aliran untuk menguji streaming media langsung](#)
- [Atribut kontak untuk streaming media langsung](#)

Rencanakan streaming media langsung

Important

Jika Anda ingin menggunakan fitur streaming audio, Anda perlu mempertahankan aliran yang dibuat oleh Amazon Connect. Jangan menghapusnya, kecuali Anda akan berhenti menggunakan fitur streaming.

Anda dapat mengirim semua audio ke dan dari pelanggan ke Kinesis Video Streams. Streaming media memanfaatkan dukungan multi-track Kinesis Video Streams sehingga apa yang dikatakan pelanggan berada di jalur terpisah dari apa yang didengar pelanggan.

Audio yang dikirim ke Kinesis menggunakan sampling rate 8 kHz.

Apakah Anda perlu meningkatkan kuota layanan Anda?

Saat Anda mengaktifkan streaming media di Amazon Connect, satu aliran video Kinesis digunakan per panggilan aktif. Secara default kami mengalokasikan 50 stream per instance ke akun Anda. Kami secara otomatis membuat stream tambahan sesuai kebutuhan untuk mengimbangi panggilan aktif, kecuali akun Anda mencapai kuota layanan [Kinesis Video Streams](#).

Kontak AWS Support untuk meminta peningkatan Jumlah Streaming.

Untuk meminta peningkatan kuota layanan Anda, di AWS Support Center, pilih Buat Kasus lalu pilih Peningkatan Kuota Layanan.

Tip

Kami memastikan bahwa PutMediaPermintaan selalu berada dalam kuota 5 TPS. Anda tidak perlu meminta kenaikan.

Berapa lama Anda perlu menyimpan audio?

Audio pelanggan disimpan dalam Kinesis untuk waktu yang ditentukan oleh setelan retensi Anda dalam instans Amazon Connect. Untuk petunjuk pengaturan nilai ini, lihat [Aktifkan streaming media langsung di instans Anda](#).

Apakah Anda perlu mengubah aliran audio?

Kami menyarankan Anda menahan diri untuk tidak memodifikasi aliran. Melakukannya dapat menyebabkan perilaku yang tidak terduga.

Siapa yang memerlukan izin IAM untuk mengambil data?

Jika bisnis Anda menggunakan izin IAM, AWS admin Anda harus memberikan izin kepada orang-orang yang akan mengambil data dari Kinesis Video Streams. Mereka harus memberi mereka izin akses penuh untuk Kinesis Video Streams dan AWS Key Management Service

Aktifkan streaming media langsung di instans Anda

Streaming media langsung (streaming audio pelanggan) tidak diaktifkan secara default. Anda dapat mengaktifkan aliran audio pelanggan dari halaman pengaturan untuk instans Anda.

Untuk mengaktifkan streaming media langsung

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.
3. Di panel navigasi, pilih Penyimpanan data.
4. Di bawah Streaming media langsung, pilih Edit. Pilih Aktifkan streaming media langsung.
5. Masukkan awalan untuk Kinesis Video Streams yang dibuat untuk audio pelanggan Anda. Awalan ini memudahkan Anda mengidentifikasi aliran dengan data.
6. Pilih tombol KMS yang akan digunakan untuk mengenkripsi data yang dikirim ke Kinesis. Kunci KMS harus berada di Region yang sama dengan instance.
7. Tentukan nomor dan unit untuk periode retensi data.

Important

Jika Anda memilih Tidak ada retensi data, data tidak disimpan dan tersedia untuk dikonsumsi hanya selama 5 menit. Ini adalah waktu minimum default Kinesis menyimpan data.

Karena Amazon Connect menggunakan Kinesis untuk streaming, kuota [Kinesis Video Streams berlaku](#).

8. Pilih Simpan di bawah Streaming media langsung, lalu pilih Simpan di bagian bawah halaman.

Setelah Anda mengaktifkan streaming media langsung, tambahkan Mulai streaming media dan Hentikan blok streaming media ke aliran Anda. Konfigurasi blok tersebut untuk menentukan audio apa yang ingin Anda tangkap. Untuk instruksi dan contoh, lihat [Contoh aliran untuk menguji streaming media langsung](#).

Cara mengakses data Kinesis Video Streams

Anda harus memiliki keterampilan pengembang untuk bekerja dengan data Kinesis Video Streams. Gunakan contoh kode di bagian ini untuk berinteraksi dengan data audio pelanggan yang dikirim ke Kinesis Video Streams.

Daftar Isi

- [LMSDemo.java](#)
- [LMSEExample.java](#)
- [LMS FrameProcessor .java](#)

LMSDemo.java

```
package com.amazonaws.kinesisvideo.parser.demo;

import com.amazonaws.auth.AWSSessionCredentials;
import com.amazonaws.auth.AWSSessionCredentialsProvider;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.examples.LMSEExample;
import com.amazonaws.regions.Regions;

import java.io.FileOutputStream;
import java.io.IOException;

public class LMSDemo {

    public static void main(String args[]) throws InterruptedException, IOException {
        LMSEExample example = new LMSEExample(Regions.US_WEST_2,
            "<<StreamName>>",
            "<<FragmentNumber>>",
            new AWSSessionCredentialsProvider() {
                @Override
```

```

        public AWSSessionCredentials getCredentials() {
            return new AWSSessionCredentials() {
                @Override
                public String getSessionToken() {
                    return "<<AWSSessionToken>>";
                }

                @Override
                public String getAWSAccessKeyId() {
                    return "<<AWSAccessKey>>";
                }

                @Override
                public String getAWSSecretKey() {
                    return "<<AWSSecretKey>>";
                }
            };
        }

        @Override
        public void refresh() {
        }
    },
    new FileOutputStream("<<FileName>>.raw"));

    example.execute();
}
}

```

LMSEExample.java

```

package com.amazonaws.kinesisvideo.parser.examples;

import com.amazonaws.auth.AWSCredentialsProvider;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.ebml.MkvTypeInfoos;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.mkv.MkvDataElement;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.mkv.MkvElementVisitException;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.mkv.MkvElementVisitor;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.mkv.MkvEndMasterElement;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.mkv.MkvStartMasterElement;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.utilities.FragmentMetadataVisitor;

```

```
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.utilities.FrameVisitor;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.utilities.LMSFrameProcessor;
import com.amazonaws.regions.Regions;
import com.amazonaws.services.kinesisvideo.model.StartSelector;
import com.amazonaws.services.kinesisvideo.model.StartSelectorType;

import java.io.Closeable;
import java.io.FileNotFoundException;
import java.io.FileOutputStream;
import java.io.IOException;
import java.io.OutputStream;
import java.io.PipedInputStream;
import java.io.PipedOutputStream;
import java.util.concurrent.ExecutorService;
import java.util.concurrent.Executors;
import java.util.concurrent.TimeUnit;

public class LMSExample extends KinesisVideoCommon {

    private final ExecutorService executorService;
    private GetMediaProcessingArguments getMediaProcessingArguments;
    private final StreamOps streamOps;
    private final OutputStream outputStreamFromCustomer;
    private final OutputStream outputStreamToCustomer;
    private final String fragmentNumber;

    public LMSExample(Regions region,
                     String streamName,
                     String fragmentNumber,
                     AWSCredentialsProvider credentialsProvider,
                     OutputStream outputStreamFromCustomer,
                     OutputStream outputStreamToCustomer) throws IOException {
        super(region, credentialsProvider, streamName);
        this.streamOps = new StreamOps(region, streamName, credentialsProvider);
        this.executorService = Executors.newFixedThreadPool(2);
        this.outputStreamFromCustomer = outputStreamFromCustomer;
        this.outputStreamToCustomer = outputStreamToCustomer;
        this.fragmentNumber = fragmentNumber;
    }

    public void execute () throws InterruptedException, IOException {
        getMediaProcessingArguments =
            GetMediaProcessingArguments.create(outputStreamFromCustomer, outputStreamToCustomer);
```



```

    try (GetMediaProcessingArguments getMediaProcessingArgumentsLocal =
getMediaProcessingArguments) {
        //Start a GetMedia worker to read and process data from the Kinesis Video
Stream.
        GetMediaWorker getMediaWorker = GetMediaWorker.create(getRegion(),
getCredentialsProvider(),
getStreamName(),
new
StartSelector().withStartSelectorType(StartSelectorType.FRAGMENT_NUMBER).withAfterFragmentNumber
streamOps.amazonKinesisVideo,
getMediaProcessingArgumentsLocal.getFrameVisitor());
        executorService.submit(getMediaWorker);

        //Wait for the workers to finish.
        executorService.shutdown();
        executorService.awaitTermination(120, TimeUnit.SECONDS);
        if (!executorService.isTerminated()) {
            System.out.println("Shutting down executor service by force");
            executorService.shutdownNow();
        } else {
            System.out.println("Executor service is shutdown");
        }
    } finally {
        outputStream.close();
    }
}

private static class LogVisitor extends MkvElementVisitor {
    private final FragmentMetadataVisitor fragmentMetadataVisitor;

    private LogVisitor(FragmentMetadataVisitor fragmentMetadataVisitor) {
        this.fragmentMetadataVisitor = fragmentMetadataVisitor;
    }

    public long getFragmentCount() {
        return fragmentCount;
    }

    private long fragmentCount = 0;

    @Override
    public void visit(MkvStartMasterElement startMasterElement) throws
MkvElementVisitException {

```

```
        if
(MkvTypeInfos.EBML.equals(startMasterElement.getElementMetaData().getTypeInfo())) {
            fragmentCount++;
            System.out.println("Start of segment");
        }
    }

    @Override
    public void visit(MkvEndMasterElement endMasterElement) throws
MkvElementVisitException {
        if
(MkvTypeInfos.SEGMENT.equals(endMasterElement.getElementMetaData().getTypeInfo())) {
            System.out.println("End of segment");
        }
    }

    @Override
    public void visit(MkvDataElement dataElement) throws MkvElementVisitException {
    }
}

private static class GetMediaProcessingArguments implements Closeable {

    public FrameVisitor getFrameVisitor() {
        return frameVisitor;
    }

    private final FrameVisitor frameVisitor;

    public GetMediaProcessingArguments(FrameVisitor frameVisitor) {
        this.frameVisitor = frameVisitor;
    }

    public static GetMediaProcessingArguments create(OutputStream
outputStreamFromCustomer, OutputStream outputStreamToCustomer) throws IOException {
        //Fragment metadata visitor to extract Kinesis Video fragment metadata from
the GetMedia stream.
        FragmentMetadataVisitor fragmentMetadataVisitor =
FragmentMetadataVisitor.create();

        //A visitor used to log as the GetMedia stream is processed.
        LogVisitor logVisitor = new LogVisitor(fragmentMetadataVisitor);
    }
}
```

```
        //A composite visitor to encapsulate the three visitors.
        FrameVisitor frameVisitor =

FrameVisitor.create(LMSFrameProcessor.create(outputStreamFromCustomer,
outputStreamToCustomer, fragmentMetadataVisitor));

        return new GetMediaProcessingArguments(frameVisitor);
    }

    @Override
    public void close() throws IOException {

    }

}
}
```

LMS FrameProcessor .java

```
package com.amazonaws.kinesisvideo.parser.utilities;

import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.mkv.Frame;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.utilities.FragmentMetadataVisitor;
import com.amazonaws.kinesisvideo.parser.utilities.MkvTrackMetadata;

import java.io.IOException;
import java.io.OutputStream;
import java.nio.ByteBuffer;

public class LMSFrameProcessor implements FrameVisitor.FrameProcessor {

    private OutputStream outputStreamFromCustomer;
    private OutputStream outputStreamToCustomer;
    private FragmentMetadataVisitor fragmentMetadataVisitor;

    protected LMSFrameProcessor(OutputStream outputStreamFromCustomer, OutputStream
outputStreamToCustomer, FragmentMetadataVisitor fragmentMetadataVisitor) {
        this.outputStreamFromCustomer = outputStreamFromCustomer;
        this.outputStreamToCustomer = outputStreamToCustomer;
    }
}
```

```
public static LMSFrameProcessor create(OutputStream outputStreamFromCustomer,
OutputStream outputStreamToCustomer, FragmentMetadataVisitor fragmentMetadataVisitor)
{
    return new LMSFrameProcessor(outputStreamFromCustomer, outputStreamToCustomer,
fragmentMetadataVisitor);
}

@Override
public void process(Frame frame, MkvTrackMetadata trackMetadata) {
    saveToOutPutStream(frame);
}

private void saveToOutPutStream(final Frame frame) {
    ByteBuffer frameBuffer = frame.getFrameData();
    long trackNumber = frame.getTrackNumber();
    MkvTrackMetadata metadata =
fragmentMetadataVisitor.getMkvTrackMetadata(trackNumber);
    String trackName = metadata.getTrackName();

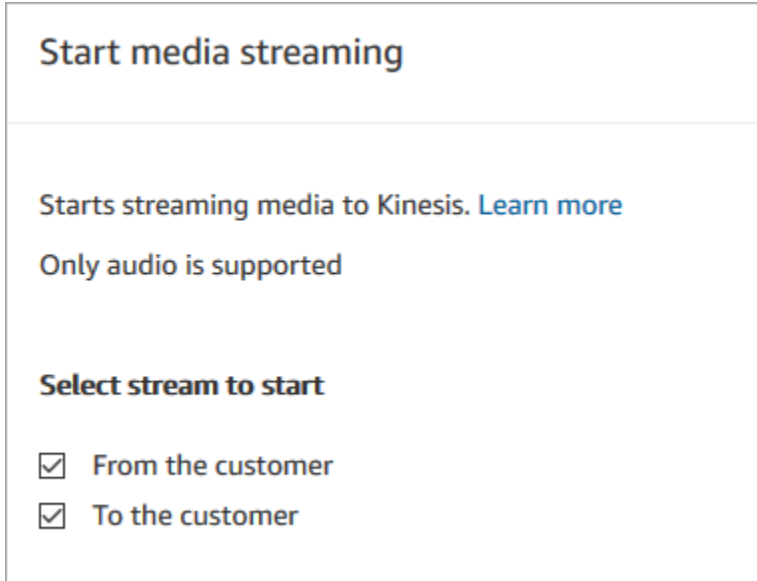
    try {
        byte[] frameBytes = new byte[frameBuffer.remaining()];
        frameBuffer.get(frameBytes);
        if (Strings.isNullOrEmpty(trackName) ||
"AUDIO_FROM_CUSTOMER".equals(trackName)) {
            outputStreamFromCustomer.write(frameBytes);
        } else if ("AUDIO_TO_CUSTOMER".equals(trackName)) {
            outputStreamToCustomer.write(frameBytes);
        } else {
            // Unknown track name. Not writing to output stream.
        }

    } catch (IOException e) {
        e.printStackTrace();
    }
}
}
```

Contoh aliran untuk menguji streaming media langsung

Berikut cara mengatur alur untuk menguji streaming media langsung:

1. Tambahkan blok streaming media Mulai pada titik di mana Anda ingin mengaktifkan streaming audio pelanggan.
2. Hubungkan cabang Sukses ke seluruh alur Anda.
3. Tambahkan blok Stop media streaming ke tempat Anda ingin menghentikan streaming.
4. Konfigurasi kedua blok untuk menentukan apa yang ingin Anda streaming: Dari pelanggan dan/atau Ke pelanggan.



Start media streaming

Starts streaming media to Kinesis. [Learn more](#)

Only audio is supported

Select stream to start

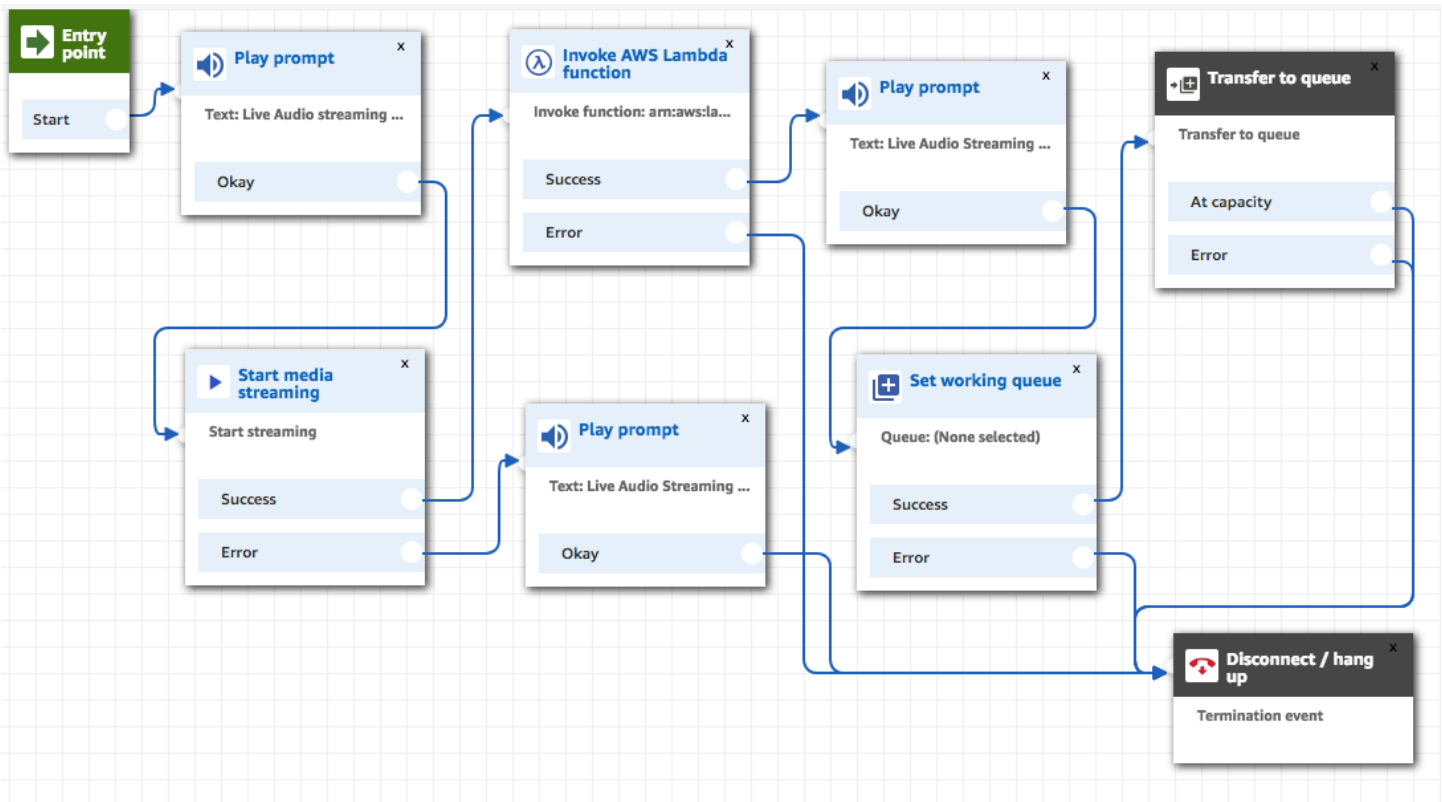
From the customer

To the customer

Audio pelanggan ditangkap hingga blok Stop media streaming dipanggil, bahkan jika kontak diteruskan ke aliran lain.

Gunakan atribut kontak untuk streaming media dalam alur Anda sehingga catatan kontak menyertakan atribut. Anda kemudian dapat melihat catatan kontak untuk menentukan data streaming media yang terkait dengan kontak tertentu. Anda juga dapat meneruskan atribut ke AWS Lambda fungsi.

Alur contoh berikut menunjukkan bagaimana Anda dapat menggunakan streaming media dengan atribut untuk tujuan pengujian. Aliran ini mencakup blok streaming media Mulai tetapi tidak ada blok streaming media Stop.



Setelah audio berhasil dialirkan ke Kinesis Video Streams, atribut kontak diisi dari blok fungsi Invoke Lambda. AWS Anda dapat menggunakan atribut untuk mengidentifikasi lokasi di aliran tempat audio pelanggan dimulai. Untuk petunjuk, lihat [Atribut kontak untuk streaming media langsung](#).

Atribut kontak untuk streaming media langsung

Atribut ditampilkan saat Anda memilih Aliran media untuk Jenis di blok aliran yang mendukung atribut, seperti blok Mulai streaming media. Mereka termasuk yang berikut:

Arn streaming audio pelanggan

ARN dari aliran video Kinesis yang mencakup data pelanggan untuk referensi.

Format JsonPath: \$. MediaStreams.customer.audio.streamarn

Stempel waktu mulai audio pelanggan

Waktu di mana aliran audio pelanggan dimulai.

Format JsonPath: \$. MediaStreams.Customer.Audio. StartTimestamp

Stempel waktu berhenti audio pelanggan

Waktu di mana aliran audio pelanggan berhenti.

Format JsonPath: \$. MediaStreams.Customer.Audio. StopTimestamp

Nomor fragmen mulai audio pelanggan

Nomor yang mengidentifikasi fragmen Kinesis Video Streams di mana streaming audio pelanggan dimulai.

Format JsonPath: \$. MediaStreams.Customer.Audio. StartFragmentNumber

Untuk informasi selengkapnya tentang fragmen Amazon Kinesis Video Streams, lihat [Fragmen di Panduan Pengembang Amazon Kinesis Video Streams](#).

Enkripsi masukan pelanggan

Anda dapat mengenkripsi data sensitif yang dikumpulkan oleh aliran. Untuk melakukan ini, Anda perlu menggunakan kriptografi kunci publik.

Saat mengonfigurasi Amazon Connect, pertama-tama Anda memberikan kunci publik. Ini adalah kunci yang digunakan saat mengenkripsi data. Kemudian, Anda memberikan sertifikat X.509, yang mencakup tanda tangan yang membuktikan bahwa Anda memiliki kunci pribadi.

Dalam alur yang mengumpulkan data, Anda memberikan sertifikat X.509 untuk mengenkripsi data yang diambil menggunakan Input pelanggan yang tersimpanAtribut sistem. Anda harus mengunggah kunci .pemformat untuk menggunakan fitur ini. Kunci enkripsi digunakan untuk memverifikasi tanda tangan sertifikat yang digunakan dalam alur.

Note

Anda dapat mengaktifkan hingga dua kunci enkripsi sekaligus untuk memfasilitasi rotasi.

Untuk mendekripsi data diInput pelanggan yang tersimpanatribut, gunakanAWSEnkripsi SDK. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Developer AWS Encryption SDK](#).

Untuk panduan mendetail, lihat[Membuat solusi IVR yang aman dengan Amazon Connect](#). Itu menunjukkan cara:

- Konfigurasi Amazon Connect untuk mengumpulkan nomor kartu kredit.
- Enkripsi digit kartu kredit.

- Kirim ke backend kami AWS Lambda untuk dekripsi, menggunakan pelanggan disediakan kunci dekripsi.

Ini menyediakan dua perintah menggunakan OpenSSL:

- Satu untuk membuat key pair RSA dan sertifikat X.509 yang ditandatangani sendiri
- Lain untuk mengekstraksi kunci publik dari key pair RSA

Cara mendekripsi data yang dienkripsi oleh Amazon Connect

Contoh kode berikut menunjukkan cara mendekripsi data menggunakan AWSEncryption SDK.

```
package com.amazonaws;

import com.amazonaws.encryptionsdk.AwsCrypto;
import com.amazonaws.encryptionsdk.CryptoResult;
import com.amazonaws.encryptionsdk.jce.JceMasterKey;
import org.bouncycastle.jce.provider.BouncyCastleProvider;

import java.io.IOException;
import java.nio.charset.Charset;
import java.nio.file.Files;
import java.nio.file.Paths;
import java.security.GeneralSecurityException;
import java.security.KeyFactory;
import java.security.Security;
import java.security.interfaces.RSAPrivateKey;
import java.security.spec.PKCS8EncodedKeySpec;
import java.util.Base64;

public class AmazonConnectDecryptionSample {

    // The Provider 'AmazonConnect' is used during encryption, this must be used during
    // decryption for key
    // to be found
    private static final String PROVIDER = "AmazonConnect";

    // The wrapping algorithm used during encryption
    private static final String WRAPPING_ALGORITHM = "RSA/ECB/
    OAEPWithSHA-512AndMGF1Padding";
```



```

/**
 * This sample show how to decrypt data encrypted by Amazon Connect.
 * To use, provide the following command line arguments: [path-to-private-key]
[key-id] [cyphertext]
 * Where:
 * path-to-private-key is a file containing the PEM encoded private key to use for
deryption
 * key-id is the key-id specified during encryption in your flow
 * cyphertext is the result of the encryption operation from Amazon Connect
 */
public static void main(String[] args) throws IOException, GeneralSecurityException
{
    String privateKeyFile = args[0]; // path to PEM encoded private key to use for
deryption
    String keyId = args[1]; // this is the id used for key in your flow
    String cypherText = args[2]; // the result from flow

    Security.addProvider(new BouncyCastleProvider());

    // read the private key from file
    String privateKeyPem = new
String(Files.readAllBytes(Paths.get(privateKeyFile)), Charset.forName("UTF-8"));
    RSAPrivateKey privateKey = getPrivateKey(privateKeyPem);

    AwsCrypto awsCrypto = new AwsCrypto();
    JceMasterKey decMasterKey =
        JceMasterKey.getInstance(null,privateKey, PROVIDER, keyId,
WRAPPING_ALGORITHM);
    CryptoResult<String, JceMasterKey> result =
awsCrypto.decryptString(decMasterKey, cypherText);

    System.out.println("Decrypted: " + result.getResult());
}

public static RSAPrivateKey getPrivateKey(String privateKeyPem) throws IOException,
GeneralSecurityException {
    String privateKeyBase64 = privateKeyPem
        .replace("-----BEGIN RSA PRIVATE KEY-----\n", "")
        .replace("-----END RSA PRIVATE KEY-----", "")
        .replaceAll("\n", "");
    byte[] decoded = Base64.getDecoder().decode(privateKeyBase64);
    KeyFactory kf = KeyFactory.getInstance("RSA");
    PKCS8EncodedKeySpec keySpec = new PKCS8EncodedKeySpec(decoded);

```

```
        RSAPrivateKey privKey = (RSAPrivateKey) kf.generatePrivate(keySpec);
        return privKey;
    }
}
```

Lacak peristiwa saat pelanggan berinteraksi dengan arus

Amazon Connectflow log memberi Anda detail real-time tentang peristiwa dalam alur Anda saat pelanggan berinteraksi dengannya. Anda juga dapat menggunakan log aliran untuk membantu men-debug alur saat Anda membuatnya. Jika perlu, Anda selalu dapat [memutar kembali](#) ke versi aliran sebelumnya.

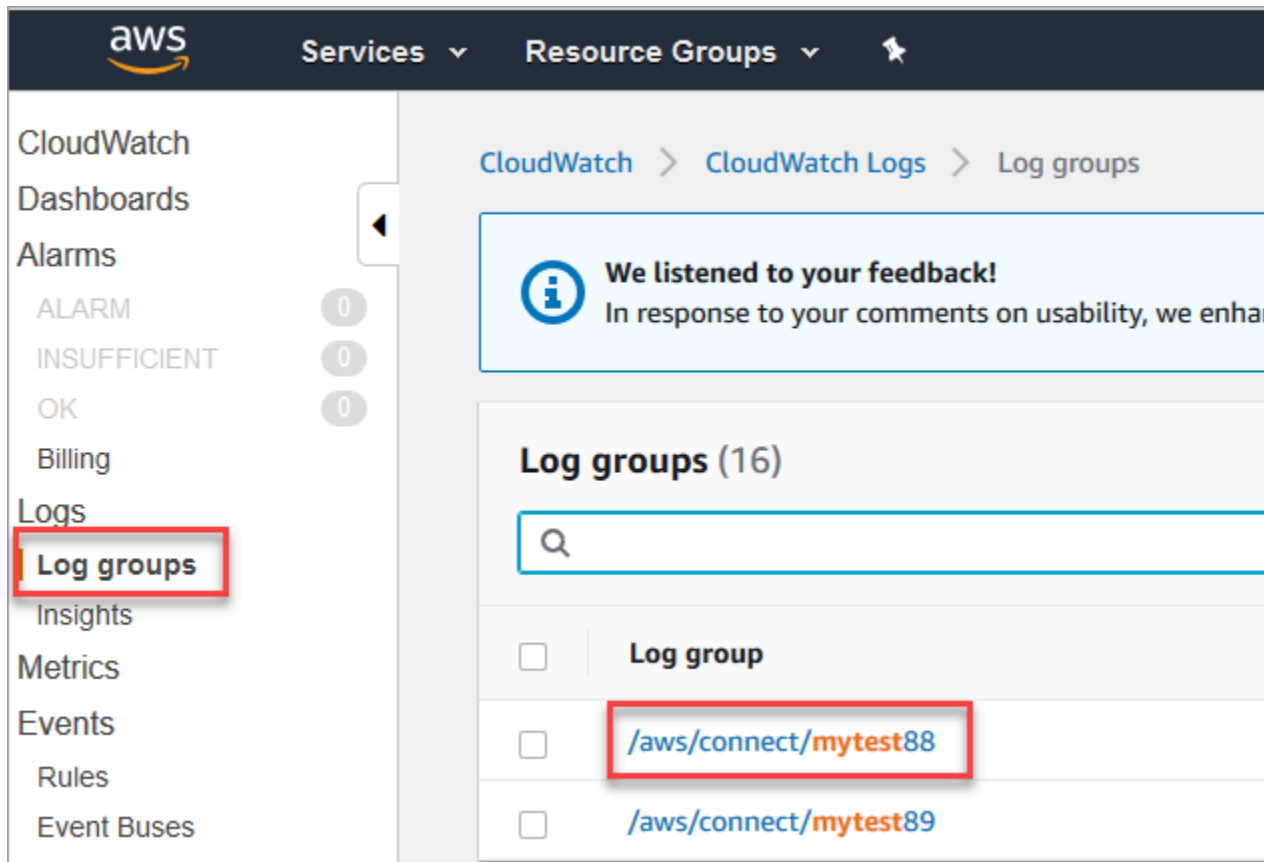
Daftar Isi

- [Log aliran disimpan dalam grup Amazon CloudWatch log](#)
- [Aktifkan log aliran](#)
- [Cari log alur](#)
- [Data apa yang dikumpulkan dalam log aliran](#)
- [Lacak pelanggan di antara arus](#)
- [Buat peringatan untuk peristiwa log alur](#)

Log aliran disimpan dalam grup Amazon CloudWatch log

Log aliran disimpan dalam grup Amazon CloudWatch log, di AWS Wilayah yang sama dengan Amazon Connect instans Anda. Grup log ini dibuat secara otomatis saat [Aktifkan pencatatan aliran](#) diaktifkan untuk instans Anda.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan grup CloudWatch log untuk dua contoh pengujian.



Entri log yang ditambahkan karena setiap blok dalam alur Anda dipicu. Anda dapat mengonfigurasi CloudWatch untuk mengirim peringatan ketika peristiwa tak terduga terjadi selama aliran aktif.

Apa yang terjadi jika grup log saya dihapus? Anda perlu membuat ulang grup CloudWatch log secara manual. Jika tidak, Amazon Connect tidak akan mempublikasikan lebih banyak log.

Harga untuk flow logging

Anda tidak dikenakan biaya untuk membuat log aliran, tetapi Anda dikenakan biaya untuk menggunakan CloudWatch untuk membuat dan menyimpan log. Pelanggan tingkat gratis hanya dikenakan biaya untuk penggunaan yang melebihi kuota layanan. Untuk detail tentang Amazon CloudWatch harga, lihat [Amazon CloudWatch Harga](#).

Aktifkan log aliran

Tip

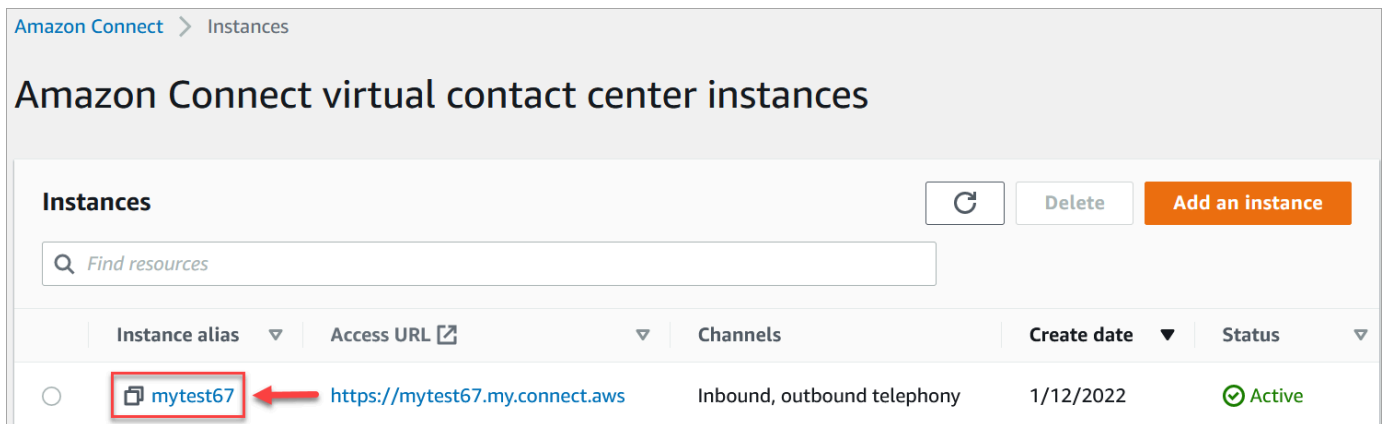
Amazon Connect mengirimkan log aliran setidaknya sekali. Mereka dapat dikirim lagi karena berbagai alasan. Misalnya, coba lagi layanan karena kegagalan yang tidak dapat dihindari.

Langkah 1: Aktifkan pencatatan untuk instans Anda

Secara default saat Anda membuat Amazon Connect instance baru, grup Amazon CloudWatch log dibuat secara otomatis untuk menyimpan log untuk instance Anda.

Gunakan prosedur berikut untuk memeriksa apakah logging diaktifkan untuk instans Anda.

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Flows.
4. Pilih Aktifkan log Aliran dan pilih Simpan.

Langkah 2: Tambahkan blok perilaku pencatatan Set

Log dibuat hanya untuk alur yang menyertakan [Mengatur perilaku logging](#) blok dengan logging disetel ke diaktifkan.

Anda mengontrol alur, atau bagian aliran, log mana yang dihasilkan dengan menyertakan beberapa blok perilaku pencatatan Set dan mengonfigurasinya sesuai kebutuhan.

Saat Anda menggunakan blok perilaku pencatatan Setel untuk mengaktifkan atau menonaktifkan pencatatan aliran, logging juga diaktifkan atau dinonaktifkan untuk aliran berikutnya yang ditransfer ke kontak, meskipun alur tidak menyertakan blok perilaku pencatatan Setel. Untuk menghindari pencatatan yang tetap ada di antara alur, aktifkan atau nonaktifkan blok perilaku pencatatan Setel sesuai kebutuhan untuk alur tertentu tersebut.

Untuk mengaktifkan atau menonaktifkan log aliran untuk aliran

1. Di desainer aliran, tambahkan [Mengatur perilaku logging](#) blok dan hubungkan ke blok lain dalam aliran.
2. Buka properti untuk blok. Pilih Aktifkan atau Nonaktifkan.
3. Pilih Simpan.
4. Jika Anda menambahkan blok perilaku pencatatan Setel ke alur yang sudah diterbitkan, Anda harus memublikasikannya lagi untuk mulai membuat log untuknya.

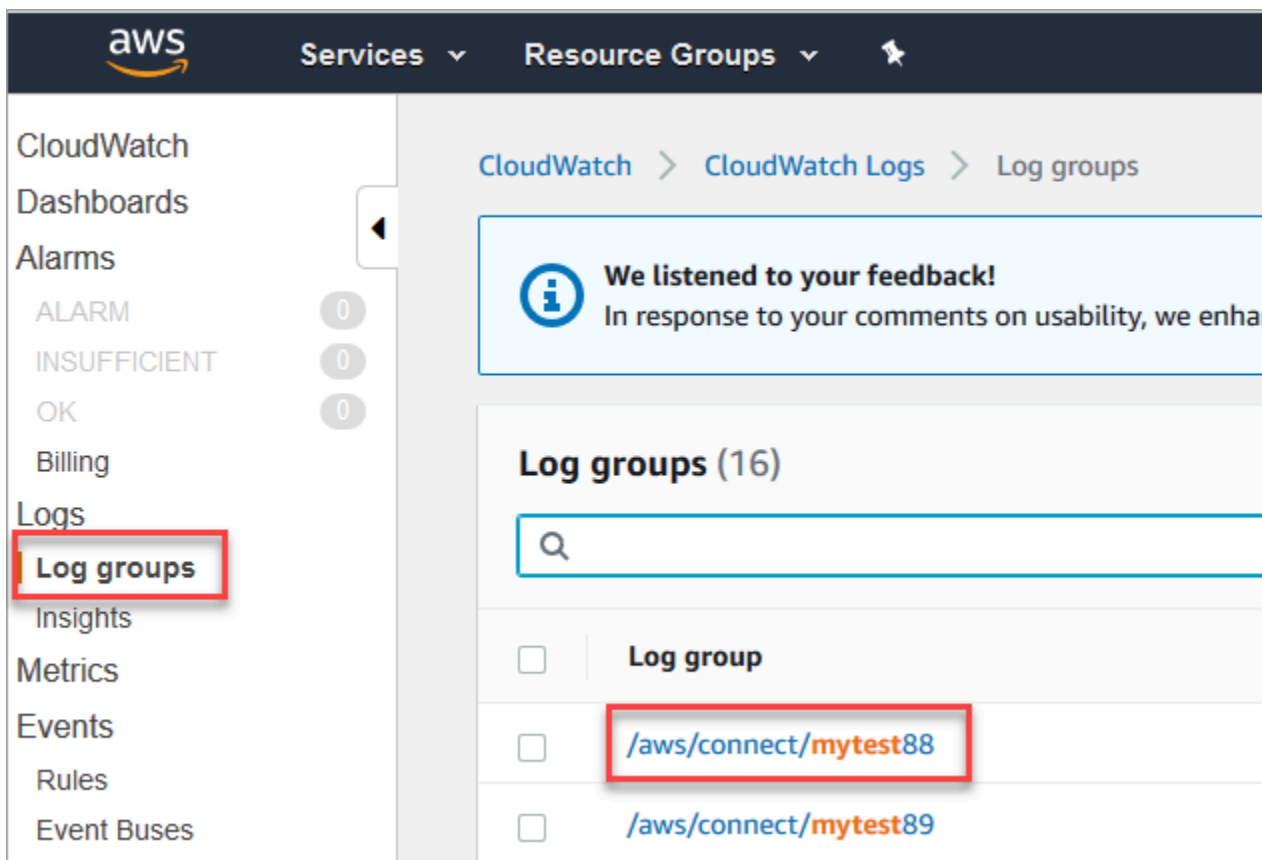
Cari log alur

Sebelum Anda dapat mencari log aliran, Anda harus terlebih dahulu [mengaktifkan flow logging](#).

Log akan dibuat untuk percakapan yang terjadi setelah logging diaktifkan.

Untuk mencari log alur

1. Buka Amazon CloudWatch konsol, buka Log, Grup log. Gambar berikut menunjukkan kelompok log sampel bernama mytest88.



- Pilih grup log untuk instans Anda.

Daftar aliran log akan ditampilkan.

- Untuk mencari semua aliran log dalam contoh, pilih Cari grup log, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

The screenshot shows the Amazon CloudWatch console interface for a log group. At the top, the breadcrumb navigation reads 'CloudWatch > CloudWatch Logs > Log groups > /aws/connect/mytest88'. The main heading is '/aws/connect/mytest88'. To the right of the heading are three buttons: 'Actions' (dropdown), 'View in Logs Insights', and 'Search log group' (highlighted in orange with a red arrow pointing to it). Below the heading is a section titled 'Log group details' with a dropdown arrow. This section contains a table with the following information:

Retention	Creation time	Stored bytes	ARN
Never expire	1 year ago	34.67 KB	arn:aws:logs:us-west-2: [redacted] log-group:/aws/connect/mytest88:*
KMS key ID	Metric filters	Subscription filters	Contributor Insights rules
-	0	0	-

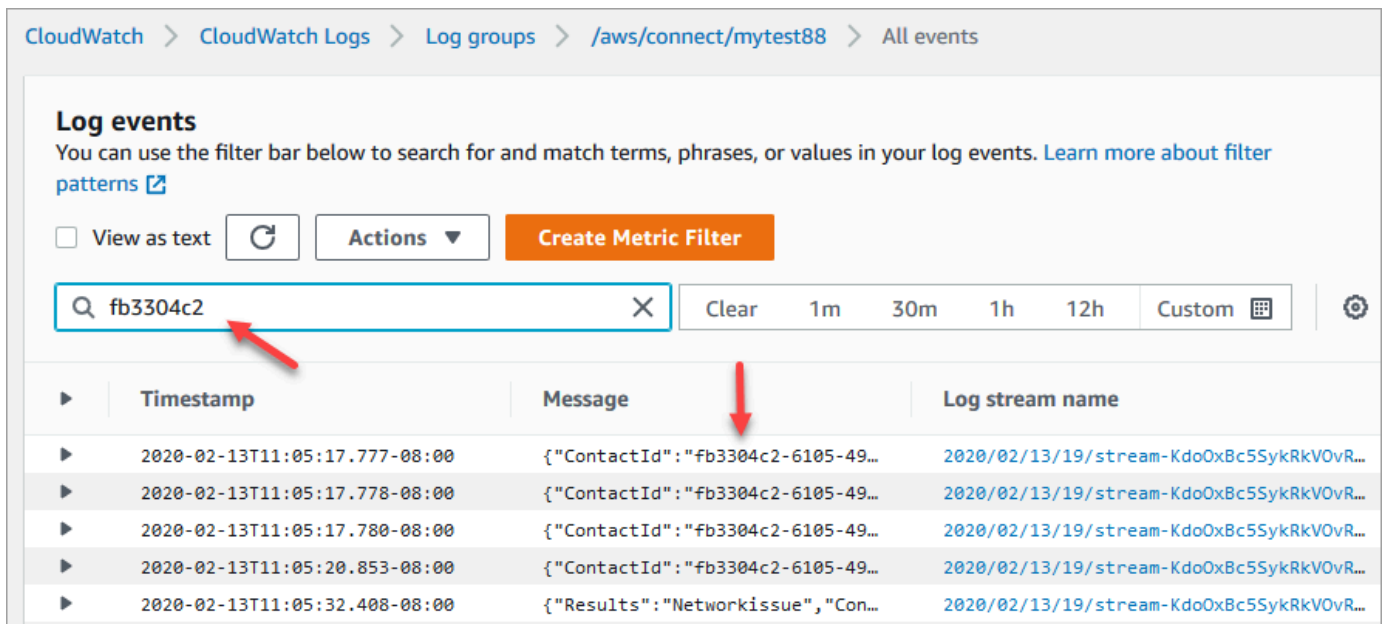
Below the details section are five tabs: 'Log streams' (active), 'Metric filters', 'Subscription filters', 'Contributor Insights', and 'Tags'. The 'Log streams' tab shows a list of log streams with the following controls and data:

Log streams (21) [Refresh] [Delete] [Create log stream] [Search all]

Filter log streams or try prefix search [Search] < 1 > [Settings]

<input type="checkbox"/>	Log stream	Last event time
<input type="checkbox"/>	2020/06/29/18/stream-QAyFdAi_xjF_JcmyYx-2qA==	2020-06-29 11:20:26 (UTC-07:00)
<input type="checkbox"/>	2020/06/11/20/stream-DCuAoTMdE3LA7YbwAvKUH...	2020-06-11 13:23:55 (UTC-07:00)

- Di kotak pencarian, masukkan string yang ingin Anda cari, misalnya, semua atau sebagian dari ID kontak.
- Setelah beberapa saat (lebih lama tergantung pada seberapa besar log Anda), Amazon CloudWatch mengembalikan hasil. Gambar berikut menunjukkan contoh kontak ID fb3304c2, dan hasilnya.



CloudWatch > CloudWatch Logs > Log groups > /aws/connect/mytest88 > All events

Log events
You can use the filter bar below to search for and match terms, phrases, or values in your log events. [Learn more about filter patterns](#)

View as text

Q fb3304c2 1m 30m 1h 12h Custom

▶	Timestamp	Message	Log stream name
▶	2020-02-13T11:05:17.777-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc5SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:17.778-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc5SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:17.780-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc5SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:20.853-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc5SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:32.408-08:00	{"Results": "Networkissue", "Con...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc5SykRkVOvR...

6. Anda dapat membuka setiap acara untuk melihat apa yang terjadi. Gambar berikut menunjukkan peristiwa ketika blok prompt Play berjalan dalam alur.



2020-02-13T11:05:17.780-08:00 {"ContactId": "fb3304c2-6105-49... 2020/02/13/19/stream-KdoOxBc5SykRkVO...

```

{
  "ContactId": "fb3304c2-...",
  "ContactFlowId": "arn:aws:connect:us-west-2:...:instance/1442a628-...-f4059b9b3e0c/contact-flow/e5a493ea-3567-4cfd-...",
  "ContactFlowModuleType": "PlayPrompt",
  "Timestamp": "2020-02-13T19:05:17.780Z",
  "Parameters": {
    "TextToSpeechType": "text",
    "Text": "Welcome to the IT Help desk!",
    "Voice": "Joanna",
    "GlobalEngine": "Standard"
  }
}

```

Data apa yang dikumpulkan dalam log aliran

Entri log untuk alur mencakup detail tentang blok yang terkait dengan entri log, ID kontak, dan tindakan yang diambil setelah langkah-langkah di blok selesai. Setiap interaksi kontak yang terjadi di luar aliran tidak dicatat, seperti waktu yang dihabiskan dalam antrian atau interaksi dengan agen.

Anda dapat mengatur properti blok untuk menonaktifkan pencatatan selama bagian aliran Anda yang berinteraksi dengan atau menangkap data sensitif atau informasi pribadi pelanggan.

Jika Anda menggunakan Amazon Lex atau AWS Lambda dalam alur Anda, log menunjukkan masuk dan keluar aliran yang menuju ke sana, dan menyertakan informasi apa pun tentang interaksi yang dikirim atau diterima selama masuk atau keluar.

Karena log juga menyertakan ID aliran, dan ID aliran tetap sama saat Anda mengubah alur, Anda dapat menggunakan log untuk membandingkan interaksi dengan versi aliran yang berbeda.

Entri log contoh berikut menunjukkan blok antrian kerja Set dari aliran masuk.

```
{
  "ContactId": "11111111-2222-3333-4444-555555555555",
  "ContactFlowId": "arn:aws:connect:us-west-2:0123456789012:instance/
nnnnnnnnnn-3333-4444-5555-111111111111/contact-flow/123456789000-aaaa-bbbbbbbbbb-
cccccccccccc",
  "ContactFlowModuleType": "SetQueue",
  "Timestamp": "2021-04-13T00:14:31.581Z",
  "Parameters": {
    "Queue": "arn:aws:connect:us-west-2:0123456789012:instance/
nnnnnnnnnn-3333-4444-5555-111111111111/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee"
  }
}
```

Lacak pelanggan di antara arus

Dalam banyak kasus, pelanggan berinteraksi dengan beberapa aliran di pusat kontak Anda, diteruskan dari satu aliran ke aliran lainnya untuk membantu mereka dengan tepat masalah spesifik mereka. Log aliran membantu Anda melacak pelanggan di antara alur yang berbeda, dengan menyertakan ID kontak di setiap entri log.

Ketika pelanggan ditransfer ke aliran yang berbeda, ID untuk kontak yang terkait dengan interaksi mereka disertakan dengan log untuk aliran baru. Anda dapat menanyakan log untuk ID kontak untuk melacak interaksi pelanggan melalui setiap alur.

Di pusat kontak volume tinggi yang lebih besar, mungkin ada beberapa aliran untuk log aliran. Jika kontak ditransfer ke aliran yang berbeda, log mungkin berada di aliran yang berbeda. Untuk memastikan bahwa Anda menemukan semua data log untuk kontak tertentu, Anda harus mencari ID kontak di seluruh grup CloudWatch log, bukan di aliran log tertentu.

Untuk diagram yang menunjukkan kapan catatan kontak baru dibuat, lihat [Peristiwa dalam catatan kontak](#).

Buat peringatan untuk peristiwa log alur

Anda dapat mengonfigurasi CloudWatch untuk menentukan pola filter yang mencari peristiwa tertentu di log alur Anda dan kemudian membuat peringatan saat entri untuk acara tersebut ditambahkan ke log.

Misalnya, Anda dapat menyetel peringatan saat blok aliran menuruni jalur kesalahan saat pelanggan berinteraksi dengan alur. Entri log biasanya tersedia CloudWatch dalam waktu singkat, memberi Anda pemberitahuan peristiwa yang hampir real-time dalam alur.

Menggunakan atribut kontak Amazon Connect

Salah satu cara untuk membuat pelanggan Anda merasa diperhatikan adalah dengan menciptakan pengalaman yang dipersonalisasi untuk mereka di pusat kontak Anda. Misalnya, Anda dapat mengirimkan satu pesan selamat datang untuk pelanggan yang menggunakan telepon dan satu lagi untuk pelanggan yang menggunakan obrolan. Untuk melakukan ini, Anda memerlukan cara untuk menyimpan informasi tentang kontak dan kemudian membuat keputusan berdasarkan nilainya.

Daftar Isi

- [Apa itu atribut kontak?](#)
- [Daftar atribut kontak yang tersedia dan referensi JSONPath mereka](#)
- [Cara mereferensikan atribut kontak](#)
- [Tampilkan informasi kontak ke agen di PKC](#)
- [Rute berdasarkan jumlah kontak dalam antrian](#)
- [Rute berdasarkan saluran kontak](#)
- [Gunakan Amazon Lex dan atribut](#)
- [Fungsi dan atribut Lambda](#)

Apa itu atribut kontak?

Di Amazon Connect, setiap interaksi dengan pelanggan adalah kontak. Interaksi dapat berupa panggilan telepon (suara), obrolan, atau interaksi otomatis menggunakan bot Amazon Lex.

Setiap kontak dapat memiliki beberapa data yang spesifik untuk interaksi tertentu. Data ini dapat diakses sebagai atribut kontak. Sebagai contoh:

- Nama pelanggan

- Nama agen
- Saluran yang digunakan untuk kontak, seperti telepon atau obrolan
- Dan banyak lagi

Atribut kontak mewakili data ini sebagai pasangan kunci-nilai. Anda mungkin menganggapnya sebagai nama bidang bersama dengan data yang dimasukkan ke dalam bidang itu.

Misalnya, berikut adalah beberapa pasangan kunci-nilai untuk nama pelanggan:

Kunci	Nilai
nama depan	Jane
nama belakang	Doe

Keuntungan dari atribut kontak adalah bahwa mereka memungkinkan Anda untuk menyimpan informasi sementara tentang kontak sehingga Anda dapat menggunakannya dalam alur.

Misalnya, dalam pesan selamat datang Anda, Anda dapat mengucapkan nama mereka atau berterima kasih kepada mereka karena telah menjadi anggota. Untuk melakukan ini, Anda memerlukan cara untuk mengambil data tentang pelanggan tertentu dan menggunakannya dalam aliran.

Kasus penggunaan umum

Berikut adalah beberapa kasus penggunaan umum di mana atribut kontak digunakan:

- Gunakan nomor telepon pelanggan untuk menjadwalkan panggilan balik antrian.
- Identifikasi agen mana yang berinteraksi dengan pelanggan sehingga survei pos panggilan dapat dikaitkan dengan kontak.
- Identifikasi jumlah kontak dalam antrian untuk memutuskan apakah kontak harus diarahkan ke antrian yang berbeda.
- Dapatkan ARN streaming media yang sesuai untuk disimpan dalam database.
- Gunakan nomor telepon pelanggan untuk mengidentifikasi status pelanggan (misalnya, apakah mereka anggota), atau status pesanan mereka (dikirim, ditunda, dll.) Untuk mengarahkan mereka ke antrian yang sesuai.

- Berdasarkan interaksi pelanggan dengan bot, identifikasi slot (misalnya, jenis bunga yang akan dipesan) yang akan digunakan dalam aliran.

Jenis atribut kontak

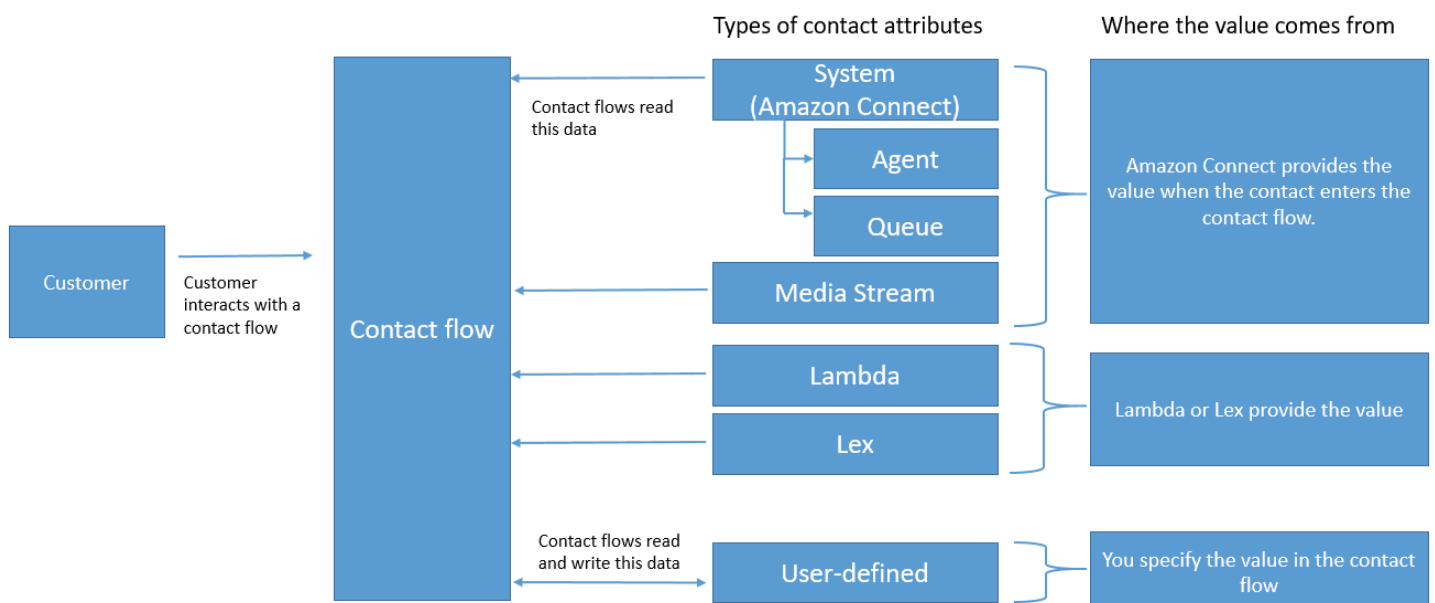
Untuk membuatnya lebih cepat bagi Anda untuk menemukan dan memilih atribut yang ingin Anda gunakan, atribut dikelompokkan ke dalam tipe. Untuk setiap blok aliran, kami hanya memunculkan jenis atribut yang bekerja dengannya.

Cara lain untuk memikirkan jenis atribut kontak adalah dengan mengkategorikannya berdasarkan dari mana nilainya berasal. Nilai untuk atribut kontak memiliki sumber berikut:

- Amazon Connect memberikan nilai, seperti nama agen, selama interaksi kontak. Ini dikenal sebagai memberikan nilai saat runtime.
- Proses eksternal, seperti Amazon Lex atau AWS Lambda, memberikan nilai.
- [Ditentukan pengguna](#). Dalam alur, Anda dapat menentukan nilai untuk atribut.

[Atribut aliran](#) mirip dengan atribut yang ditentukan pengguna. Namun, tidak seperti atribut yang ditentukan pengguna, atribut flow dibatasi pada alur di mana atribut tersebut dikonfigurasi.

Ilustrasi berikut mencantumkan jenis atribut kontak yang tersedia, dan memetakannya ke tiga sumber untuk nilai: Amazon Connect, proses eksternal seperti Amazon Lex, dan yang ditentukan pengguna.



Atribut kontak dalam catatan kontak

Dalam catatan kontak, atribut kontak dibagikan di semua kontak dengan yang sama InitialContactId.

Misalnya, saat melakukan transfer, atribut kontak yang diperbarui dalam aliran transfer memperbarui nilai atribut dalam atribut kontak dari kedua catatan kontak (yaitu, atribut kontak Masuk dan Transfer).

“\$” adalah karakter khusus

Amazon Connect memperlakukan karakter “\$” sebagai karakter khusus. Anda tidak dapat menggunakannya dalam kunci saat menyetel atribut.

Misalnya, katakanlah Anda membuat blok interaksi dengan text-to-speech. Anda menetapkan atribut seperti ini:

```
{"$one":"please read this text"}
```

Ketika Amazon Connect membaca teks ini, ia berbunyi “tanda dolar satu” ke kontak alih-alih “harap baca teks ini.” Juga, jika Anda memasukkan \$ dalam kunci dan mencoba mereferensikan nilainya nanti menggunakan Amazon Connect, itu tidak akan mengambil nilainya.

Amazon Connect mencatat dan meneruskan pasangan kunci:value penuh ({"_\$one":"please read this text"}) ke integrasi seperti Lambda.

Apa yang terjadi jika atribut tidak ada

Pastikan untuk menerapkan logika untuk menangani jika atribut tidak ada dan kontak dialihkan ke cabang kesalahan.

Katakanlah Anda menambahkan atribut ke blok input pelanggan Store. Namespace adalah Agen dan Kunci adalah nama Pengguna, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut.

Jika aliran berjalan dan nama pengguna agen tidak tersedia, maka kontak dialihkan ke cabang kesalahan.

Daftar atribut kontak yang tersedia dan referensi JSONPath mereka

Tabel berikut menjelaskan atribut kontak yang tersedia di Amazon Connect.

Referensi JsonPath untuk setiap atribut disediakan sehingga Anda dapat [membuat string teks dinamis](#).

Atribut sistem

Ini adalah atribut yang telah ditentukan sebelumnya di Amazon Connect. Anda dapat mereferensikan atribut sistem, tetapi Anda tidak dapat membuatnya.

Tidak semua blok dalam aliran mendukung menggunakan atribut Sistem. Misalnya, Anda tidak dapat menggunakan atribut Sistem untuk menyimpan masukan pelanggan. Sebagai gantinya, gunakan [atribut yang ditentukan pengguna](#) untuk menyimpan input data oleh pelanggan.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Wilayah AWS	Saat digunakan, ini mengembalikan Wilayah AWS tempat kontak ditangani. Misalnya, us-west-2, us-east-1, dan seterusnya.	Sistem	\$. AwsRegion atau \$ ['AwsRegion']
Nomor pelanggan	Nomor telepon pelanggan. Ketika digunakan dalam aliran bisikan keluar, ini adalah nomor yang dihubungi agen untuk menjangkau pelanggan. Ketika digunakan dalam arus masuk, ini adalah nomor dari mana pelanggan melakukan panggilan. Atribut ini termasuk dalam catatan kontak. Ketika digunakan dalam fungsi Lambda, itu termasuk dalam objek input di bawah. CustomerEndpoint	Sistem	\$. CustomerEndpoint.Alat
ID Pelanggan	Nomor identifikasi pelanggan.	Sistem	\$.CustomerId

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nomor yang dihubungi	<p>Nomor yang dihubungi pelanggan untuk menghubungi pusat kontak Anda.</p> <p>Atribut ini termasuk dalam catatan kontak. Ketika digunakan dalam fungsi Lambda, itu termasuk dalam objek input di bawah. SystemEndpoint</p>	Sistem	\$. SystemEndpoint.Address

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nomor callback pelanggan	<p>Nomor yang digunakan Amazon Connect untuk menelepon kembali pelanggan.</p> <p>Nomor ini bisa menjadi nomor yang digunakan untuk panggilan balik antrian, atau saat agen melakukan panggilan dari PKC. Transfer ke fungsionalitas antrian callback, atau untuk panggilan agen dari CCP.</p> <p>Nilai default adalah nomor yang digunakan pelanggan untuk menghubungi pusat kontak Anda. Namun, itu dapat ditimpa dengan blok Set nomor callback.</p> <p>Atribut ini tidak termasuk dalam catatan kontak, dan tidak dapat diakses di input Lambda. Namun, Anda dapat menyalin atribut ke atribut yang ditentuka</p>	Sistem	tidak berlaku

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
	<p>n pengguna dengan blok atribut Kontak Set, yang disertakan dalam catatan kontak. Anda juga dapat meneruskan atribut ini sebagai parameter input Lambda di blok fungsi Invoke AWS Lambda, yang tidak termasuk dalam catatan kontak.</p>		

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Masukan pelanggan yang disimpan	<p>Atribut yang dibuat dari pemanggilan terbaru dari blok input pelanggan Store.</p> <p>Nilai atribut yang dibuat dari pemanggilan blok masukan pelanggan Store terbaru. Atribut ini tidak termasuk dalam catatan kontak, dan tidak dapat diakses dalam input Lambda. Anda dapat menyalin atribut ke atribut yang ditentukan pengguna dengan blok atribut Kontak Set, yang disertakan dalam catatan kontak. Anda juga dapat meneruskan atribut ini sebagai parameter input Lambda di blok fungsi Invoke AWS Lambda,</p>	Sistem	tidak berlaku
Nama antrian	Nama antrean.	Sistem	\$. Antrian>Nama
Antrian ARN	ARN untuk antrian.	Sistem	\$.antrean.arn

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nomor antrian keluar	Nomor ID pemanggil Outbound untuk antrian yang dipilih. Atribut ini hanya tersedia dalam aliran bisikan keluar.	Sistem	
Suara teks ke ucapan	Nama suara Amazon Polly untuk digunakan text-to-speech dalam alur kontak.	Sistem	\$.TextToSpeechVoiceId
ID kontak	Pengidentifikasi unik kontak.	Sistem	\$.ContactId
Id Kontak Awal	Pengidentifikasi unik untuk kontak yang terkait dengan interaksi pertama antara pelanggan dan pusat kontak Anda. Gunakan ID kontak awal untuk melacak kontak antar alur.	Sistem	\$.InitialContactId
Id Kontak Tugas	Pengidentifikasi unik untuk kontak tugas. Gunakan ID kontak tugas untuk melacak tugas di antara alur.	Sistem	\$. Tugas. ContactId

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
ID kontak sebelumnya	Pengidentifikasi unik untuk kontak sebelum ditransfer. Gunakan ID kontak sebelumnya untuk melacak kontak antar aliran.	Sistem	\$.PreviousContactId
Channel	Metode yang digunakan untuk menghubungi pusat kontak Anda: VOICE, CHAT, TASK.	Sistem	\$. Saluran
Contoh ARN	ARN untuk instans Amazon Connect Anda.	Sistem	\$.InstancEarn

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Metode inisiasi	<p>Bagaimana kontak dimulai. Nilai yang valid meliputi: INBOUND, OUTBOUND, TRANSFER, CALLBACK, QUEUE_TRANSFER, EXTERNAL_OUTBOUND, MONITOR, DISCONNECT, dan API. Untuk informasi selengkapnya, lihat InitiationMethod di topik model data catatan kontak.</p> <p>Metode inisiasi tidak berfungsi dalam aliran bisikan Agen atau aliran bisikan Pelanggan.</p>	Sistem	\$.InitiationMethod
Nama	Nama tugas.	Sistem	\$. Nama
Deskripsi	Deskripsi tugas.	Sistem	\$. Deskripsi

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Referensi	Tautan ke dokumen lain yang terkait dengan kontak.	Sistem	\$. Referensi . <i>Reference Key</i> .Value dan \$. Referensi . <i>Reference Key</i> .Type dimana nama <i>Reference Key</i> Referensi yang ditentukan pengguna.
Bahasa	Bahasa konten. Gunakan java.util .Locale standar. Misalnya, en-US untuk Inggris Amerika Serikat, JP-JP untuk Jepang, dll.	Sistem	\$.LanguageCode
Jenis Titik Akhir Sistem	Jenis titik akhir sistem. Nilai yang valid adalah TELEPHONE_NUMBER.	Sistem	\$. SystemEndpoint.Type
Tipe Endpoint Pelanggan	Jenis titik akhir pelanggan. Nilai yang valid adalah TELEPHONE_NUMBER.	Sistem	\$. CustomerEndpoint.Type

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nomor ID Penelepon Keluar Antrian	Nomor ID pemanggil keluar ditentukan untuk antrian. Ini dapat berguna untuk mengembalikan ID pemanggil setelah menyetel ID pemanggil khusus.	Sistem	\$. Antrian. OutboundCallerId.Alat
Jenis nomor ID Penelepon Keluar Antrian	Jenis nomor ID penelepon keluar. Nilai yang valid adalah TELEPHONE_NUMBER.	Sistem	\$. Antrian. OutboundCallerId.Tipe
Tag	Tanda yang digunakan untuk mengorganisasi, melacak, atau mengendalikan akses untuk sumber daya Anda. Untuk informasi selengkapnya tentang tag, lihat Menandai sumber daya di Amazon Connect dan Siapkan penagihan granular untuk tampilan mendetail penggunaan Amazon Connect .	Sistem	\$. Tag

Atribut agen

Tabel berikut mencantumkan atribut agen yang tersedia di Amazon Connect.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nama Pengguna Agen	Nama pengguna yang digunakan agen untuk masuk ke Amazon Connect.	Sistem	\$. Agen. UserName
Agen Nama depan	Nama depan agen seperti yang dimasukkan di akun pengguna Amazon Connect mereka.	Sistem	\$. Agen. FirstName
Nama belakang Agen	Nama belakang agen seperti yang dimasukkan di akun pengguna Amazon Connect mereka.	Sistem	\$. Agen. LastName
Agen ARN	ARN dari agen.	Sistem	\$.agen.arn

Note

Bila Anda menggunakan atribut kontak agen dalam aliran Transfer ke agen, atribut agen mencerminkan agen target, bukan orang yang memulai transfer.

Atribut agen hanya tersedia dalam jenis aliran berikut:

- Agen berbisik
- Bisikan pelanggan
- Agen memegang
- Penahanan pelanggan
- Bisikan keluar
- Transfer ke agen. Dalam hal ini, atribut agen mencerminkan agen target, bukan orang yang memulai transfer.

Atribut agen tidak tersedia dalam jenis aliran berikut:

- Antrian pelanggan
- Transfer ke antrian
- Aliran masuk

Atribut antrian

Atribut sistem ini ditampilkan saat Anda menggunakan blok metrik antrian Dapatkan di alur Anda.

Jika tidak ada aktivitas saat ini di pusat kontak Anda, nilai null dikembalikan untuk atribut ini.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nama antrian	Nama antrian yang metriknya diambil.	Sistem	\$. Metrics.Antrian.Na ma
Antrian ARN	ARN dari antrian yang metriknya diambil.	Sistem	\$.metrics.queue.arn
Kontak dalam antrian	Jumlah kontak saat ini dalam antrian.	Sistem	\$. Metrics.Queue.Size
Kontak tertua dalam antrian	Untuk kontak yang paling lama berada dalam antrian, lamanya waktu kontak berada dalam antrian, dalam hitungan detik.	Sistem	\$.Metrics.Antrian. OldestContactAge
Agen online	Jumlah agen yang saat ini online, yang berarti masuk dan di negara bagian mana pun selain offline.	Sistem	\$. Metrics.Agents.Onl ine.Count

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Agen tersedia	Jumlah agen yang statusnya diatur ke Tersedia.	Sistem	\$.Metrics.Agents.Tersedia.Hitungan
Agen yang dikelola	Jumlah agen yang saat ini dikelola, yaitu agen yang masuk dan di negara Tersedia, ACW, atau Sibuk.	Sistem	\$. Metrics.Agens.Staf fed.Count
Agen di Setelah kontak bekerja	Jumlah agen saat ini di negara bagian ACW.	Sistem	\$.Metrics.Agents.AfterContactWork.Hitung
Agen sibuk	Jumlah agen yang saat ini aktif dalam kontak.	Sistem	\$. Metrics.Agens.Busy.Count
Agen melewati hitungan	Jumlah agen di negara bagian Missed, yang merupakan negara bagian yang dimasuki agen setelah kontak yang terlewat.	Sistem	\$.Metrics.Agents.Missed.Count
Agen dalam keadaan tidak produktif	Jumlah agen dalam keadaan non-produktif (NPT).	Sistem	\$.Metrics.Agents.NonProductive.Hitung


Atribut metadata panggilan telepon (atribut panggilan)

Metadata telepon memberikan informasi tambahan terkait dengan asal panggilan dari operator telepon.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
P-Ditegaskan Identitas	Sumber dari pengguna akhir.	Sistem	\$.Media.Sip.Headers.P-Identitas yang Ditegaskan
P-Charge-Info	Pihak yang bertanggung jawab atas tuduhan yang terkait dengan panggilan tersebut.	Sistem	\$.Media.Sip.Headers.P-Charge-Info
Dari	Identitas pengguna akhir yang terkait dengan permintaan.	Sistem	\$.Media.Sip.Headers.Dari
Untuk	Informasi tentang pihak yang dipanggil atau penerima permintaan.	Sistem	\$.Media.Sip.Headers.To
ISUP-OLI	Indikator Garis Asal (OLI). Menunjukkan jenis panggilan penempatan baris (misalnya, PSTN, panggilan layanan 800, PCS nirkabel/ seluler, telepon umum).	Sistem	\$.media.sip.header.s.isup-oli
JIP	Parameter Indikasi Yurisdiksi (JIP). Menunjukkan lokasi geografis pemanggil/ sakelar. Nilai contoh: 212555	Sistem	\$.media.sip.headers.jip

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Penghitung Hop-	Penghitung Hop. Nilai contoh: 0	Sistem	\$.Media.Sip.Header s.Hop-Counter
Beralih Asal	Sakelar Asal. Nilai contoh: 710	Sistem	\$.Media.Sip.Header s.Originating-Switch
Batang Asal-	Batang Asal. Nilai contoh: 0235	Sistem	\$.Media.Sip.Header s.Originating-Trunk
Indikator Penerusan Panggilan	Indikator Penerusan Panggilan (misalnya , header Pengalihan). Menunjukkan asal panggilan domestik atau internasional. Nilai contoh: sip: +15555555555@public-vip.us2.telphony-provider.com; alasan = tanpa syarat	Sistem	\$.Media.Sip.Header s.Call-Forwarding-Indicator
Panggilan-Pesta-Alamat	Alamat Pesta Panggilan (nomor). NPAC dip menunjukkan tipe garis yang sebenarnya dan sakelar geografis asli. Nilai contoh: 15555555555; noa = 4	Sistem	\$.Media.Sip.Header s.Calling-Party-Address

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Disebut-Pesta-Alamat	Disebut Alamat Partai (nomor). Nilai contoh: 15555555555; noa = 4	Sistem	\$.Media.Sip.Header.s.Called-Party-Address

 Note

Ketersediaan metadata telepon tidak konsisten di semua penyedia telepon dan mungkin tidak tersedia dalam semua kasus. Ini dapat menghasilkan nilai kosong.

Atribut aliran media

Tabel berikut mencantumkan atribut yang dapat Anda gunakan untuk mengidentifikasi lokasi dalam aliran media langsung tempat audio pelanggan dimulai dan berhenti.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Arn streaming audio pelanggan	ARN dari Kinesis Video stream digunakan untuk streaming media langsung yang mencakup data pelanggan untuk referensi.	Aliran media	\$.MediaStreams.customer.audio.streamarn
Stempel waktu mulai audio pelanggan di aliran video Kinesis yang digunakan untuk streaming media langsung.	Saat streaming audio pelanggan dimulai.	Aliran media	\$.MediaStreams.Customer.Audio.StartTimestamp

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Stempel waktu berhenti audio pelanggan	Ketika streaming audio pelanggan menghentikan aliran video Kinesis yang digunakan untuk streaming media langsung.	Aliran media	\$. MediaStreams.Customer.Audio.StopTimestamp
Nomor fragmen mulai audio pelanggan	Nomor yang mengidentifikasi fragmen Kinesis Video Streams, dalam aliran yang digunakan untuk streaming media langsung, di mana streaming audio pelanggan dimulai.	Aliran media	\$. MediaStreams.Customer.Audio.StartFragmentNumber

Atribut kontak Amazon Lex

Tabel berikut mencantumkan atribut yang dikembalikan dari bot Amazon Lex.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Maksud Alternatif	Daftar maksud alternatif yang tersedia dari Amazon Lex. Setiap niat memiliki skor kepercayaan dan slot yang sesuai untuk diisi.	Lex	\$. Lex.AlternateIntents.x.IntentName \$. Lex.AlternateIntents.x.IntentConfidence \$. Lex.AlternateIntents.x.slot \$. Lex.AlternateIntents.y.IntentName

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
			\$. Lex. Alternate Intents.y. IntentConfidence \$. Lex. Alternate Intents.y.slot \$. Lex. Alternate Intents.z. IntentName \$. Lex. Alternate Intents.z. IntentConfidence \$. Lex. Alternate Intents.z.slot
Skor Keyakinan Niat	Skor kepercayaan niat dikembalikan oleh Amazon Lex.	Lex	\$. Lex. IntentConfidence.Skor
Nama maksud	Maksud pengguna dikembalikan oleh Amazon Lex.	Lex	\$. Lex. IntentName
Label Sentimen	Sentimen yang disimpulkan bahwa Amazon Comprehend memiliki kepercayaan tertinggi.	Lex	\$. Lex. SentimentResponse.Label

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Skor sentimen	Kemungkinan sentimen itu disimpulkan dengan benar.	Lex	\$. Lex. Sentiment Response.Scores.Positif \$. Lex. Sentiment Response.Scores.Negatif \$. Lex. Sentiment Response.Scores.Mixed \$. Lex. Sentiment Response.Scores.Neutral
Atribut sesi	Peta pasangan nilai kunci yang mewakili informasi konteks khusus sesi.	Lex	\$. Lex. SessionAttributes.AttributeKey
Slot	Peta slot maksud (pasangan kunci/nilai) Amazon Lex terdeteksi dari input pengguna selama interaksi.	Lex	\$.lex.slots.slotname
Status dialog	Status dialog terakhir kembali dari bot Amazon Lex. Nilainya adalah 'Terpenuhi' jika maksud dikembalikan ke aliran.	N/A (tidak ada tipe yang muncul di UI)	\$. Lex. DialogState

Atribut kontak kasus

Tabel berikut mencantumkan atribut yang digunakan dengan Kasus Amazon Connect.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi	Dari mana datanya berasal
ID Kasus	Pengidentifikasi unik kasus dalam format UUID (misalnya , 689b0bea-aa29-4340-896d-4ca3ce9b6226)	text	\$.case.case_id	Amazon Connect
Alasan Kasus	Alasan untuk membuka kasus	pilih tunggal	\$.case.case_alasan	Agen
Pelanggan	API adalah ID profil pelanggan . Pada halaman Cases: Fields, nama pelanggan ditampilkan.	text	\$.case.customer_id	Amazon Connect
Tanggal/Waktu Ditutup	Tanggal dan waktu kasus terakhir ditutup. Itu tidak menjamin bahwa kasing ditutup. Jika kasus dibuka kembali, bidang ini berisi stempel tanggal/waktu terakhir kali	tanggal-waktu	\$.case.last_closed_datetime	Amazon Connect

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi	Dari mana datanya berasal
	status diubah menjadi ditutup.			
Tanggal/Waktu Dibuka	Tanggal dan waktu kasus dibuka.	tanggal-waktu	\$.case.created_datetime	Amazon Connect
Tanggal/Waktu Diperbarui	Tanggal dan waktu kasus terakhir diperbarui.	tanggal-waktu	\$.case.latest_updated_datetime	Amazon Connect
Nomor referensi	<p>Nomor ramah untuk kasing dalam format numerik 8 digit.</p> <p>Nomor referensi (tidak seperti ID Kasus) tidak dijamin unik. Kami menyarankan Anda mengidentifikasi pelanggan dan kemudian mengumpulkan nomor referensi untuk menemukan kasus yang tepat dengan benar.</p>	text	\$.case.reference_number	Agen
Status	Status kasus saat ini	text	\$.case.status	Agen

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi	Dari mana datanya berasal
Ringkasan	Ringkasan kasus	text	\$.kasus. Ringkasan	Agen
Judul	Judul kasus	text	\$.case.title	Agen

Atribut kontak Lambda

Atribut Lambda dikembalikan sebagai pasangan kunci-nilai dari pemanggilan terbaru dari blok fungsi Invoke. AWS Lambda Atribut eksternal ditimpa dengan setiap pemanggilan fungsi Lambda.

Untuk mereferensikan atribut eksternal di JsonPath, gunakan:

- `$.External.attributeName`

di mana `AttributeName` adalah nama atribut, atau kunci dari pasangan kunci-nilai dikembalikan dari fungsi.

Misalnya, jika fungsi mengembalikan ID kontak, referensi atribut dengan `$.External.ContactId`. Saat mereferensikan ID kontak yang dikembalikan dari Amazon Connect, JsonPath adalah `$.ContactId`

Note

Perhatikan penyertaan `.External` dalam referensi JsonPath saat atribut berada di luar Amazon Connect. Pastikan untuk mencocokkan kasus untuk nama atribut yang dikembalikan dari sumber eksternal.

Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan atribut dalam fungsi Lambda, lihat [Memanggil fungsi AWS Lambda](#)

Atribut ini tidak termasuk dalam catatan kontak, tidak diteruskan ke pemanggilan Lambda berikutnya, dan tidak diteruskan ke PKC untuk informasi screenpop. Namun, mereka dapat diteruskan sebagai input fungsi Lambda pada blok fungsi Invoke, atau disalin ke AWS Lambda atribut yang ditentukan

pengguna menggunakan blok Atribut kontak Set. Ketika digunakan dalam Set atribut kontak blok, atribut yang disalin disertakan dalam catatan kontak, dan dapat digunakan dalam CCP.

Atribut yang ditentukan pengguna

Untuk semua atribut lainnya Amazon Connect mendefinisikan kunci dan nilai. Namun, untuk atribut yang ditentukan pengguna, Anda memberikan nama untuk kunci dan nilainya.

Gunakan atribut yang ditentukan pengguna dalam situasi di mana Anda ingin menyimpan nilai dalam alur kontak, lalu lihat nilai tersebut nanti. Misalnya, jika Anda mengintegrasikan Amazon Connect dan CRM atau sistem lain, Anda mungkin ingin mendapatkan masukan dari pelanggan seperti nomor anggota mereka. Kemudian Anda dapat menggunakan nomor anggota tersebut untuk mengambil informasi tentang anggota dari CRM, dan/atau menggunakan nomor anggota di seluruh alur, dll.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nama apa pun yang Anda pilih	<p>Atribut yang ditentukan pengguna memiliki dua bagian:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kunci tujuan: ini adalah nama apa pun yang Anda pilih untuk kunci tersebut. Namun, \$ dan . (periode) karakter tidak diperbolehkan karena keduanya digunakan dalam mendefinisikan jalur atribut di JsonPath. Nilai: ini bisa berupa nilai apa pun yang Anda pilih. Anda dapat memasukkan beberapa paragraf 	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. name_of_our_destination_key

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
	senilai teks jika Anda mau! (Untuk ukuran maksimal dari bagian atribut catatan kontak, lihat Amazon Connect spesifikasi fitur.)		

Untuk membuat atribut yang ditentukan pengguna, gunakan blok. [Tetapkan atribut kontak](#)

Atribut aliran

Atribut aliran seperti atribut tipe yang ditentukan pengguna, namun, atribut tersebut dibatasi pada alur di mana atribut tersebut disetel.

Atribut aliran berguna dalam situasi di mana Anda tidak ingin menyimpan data di seluruh kontak, seperti ketika Anda perlu menggunakan informasi sensitif seperti nomor kartu kredit pelanggan untuk melakukan penurunan data Lambda.

- Atribut aliran adalah variabel sementara yang disimpan secara lokal dan hanya digunakan dalam aliran. Mereka tidak terlihat di mana pun di luar aliran, bahkan ketika kontak ditransfer ke aliran lain.
- Mereka dapat mencapai 32KB (ukuran maksimum bagian atribut catatan kontak).
- Mereka tidak diteruskan ke Lambda kecuali mereka secara eksplisit dikonfigurasi sebagai parameter: di blok fungsi Invoke AWS Lambda, pilih Tambahkan parameter.
- Mereka tidak diteruskan ke modul. Anda dapat menyetel atribut flow dalam modul, tetapi tidak akan dilewatkan dari modul.
- Mereka tidak muncul di catatan kontak.
- Mereka tidak tampak kepada agen di PKT.
- `GetContactAttributesAPI` tidak dapat mengeksposnya.
- Jika Anda mengaktifkan logging pada alur, kunci dan nilai akan muncul di log Cloudwatch.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nama apa pun yang Anda pilih	<p>Atribut flow memiliki dua bagian:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kunci tujuan: ini adalah nama apa pun yang Anda pilih untuk kunci tersebut. Namun, \$ dan . (periode) karakter tidak diperbolehkan karena keduanya digunakan dalam mendefinisikan jalur atribut di JsonPath. Nilai: ini bisa berupa nilai apa pun yang Anda pilih. 	Alur	\$. FlowAttributes.name_of_your_destination_key

Atribut Pesan Apple untuk Bisnis

Gunakan atribut kontak berikut untuk merutekan pelanggan Apple Business Chat. Misalnya, jika Anda memiliki lini bisnis yang berbeda menggunakan Apple Business Chat, Anda dapat melakukan cabang ke alur yang berbeda berdasarkan atribut AppleBusinessChatGroup kontak. Atau, jika Anda ingin merutekan pesan Obrolan Bisnis Apple secara berbeda dari pesan obrolan lainnya, Anda dapat melakukan cabang berdasarkan pesan MessagingPlatform.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JSON
MessagingPlatform	Platform perpesanan dari mana permintaan pelanggan berasal.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. Messaging Platform

Atribut	Deskripsi	Jenis	JSON
	Nilai yang tepat: AppleBusinessChat		
AppleBusinessChatCustomerId	ID buram pelanggan yang disediakan oleh Apple. Ini tetap konstan untuk AppleID dan bisnis. Anda dapat menggunakan ini untuk mengidentifikasi apakah pesan tersebut berasal dari pelanggan baru atau pelanggan yang kembali.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatCustomerId
AppleBusinessChatIntent	Anda dapat menentukan maksud atau tujuan obrolan. Parameter ini disertakan dalam URL yang memulai sesi obrolan di Pesan saat pelanggan memilih tombol Obrolan Bisnis.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatIntent

Atribut	Deskripsi	Jenis	JSON
AppleBusinessChatGroup	Anda mendefinisikan kelompok yang menunjuk departemen atau individu yang paling memenuhi syarat untuk menangani pertanyaan atau masalah khusus pelanggan. Parameter ini disertakan dalam URL yang memulai sesi obrolan di Pesan saat pelanggan memilih tombol Obrolan Bisnis.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatGroup
AppleBusinessChatLocale	Mendefinisikan preferensi bahasa dan AWS Wilayah yang ingin dilihat pengguna di antarmuka pengguna mereka. Ini terdiri dari pengenal bahasa (ISO 639-1) dan pengenal Wilayah (ISO 3166). Misalnya, en_US.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleBusinessChatLocale

Atribut	Deskripsi	Jenis	JSON
AppleTimePickerCapability	<p>Apakah perangkat pelanggan mendukung pemilih waktu.</p> <p>Jika benar, perangkat pelanggan mendukung.</p> <p>Jika salah, perangkat mereka tidak mendukung.</p>	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleTimePickerCapability
AppleListPickerCapability	<p>Apakah perangkat pelanggan mendukung pemilih daftar.</p> <p>Jika benar, perangkat pelanggan mendukung.</p> <p>Jika salah, perangkat mereka tidak mendukung.</p>	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleListPickerCapability

Atribut	Deskripsi	Jenis	JSON
AppleQuickReplyCapability	Apakah perangkat pelanggan mendukung balasan cepat. Jika benar, perangkat pelanggan mendukung. Jika salah, perangkat mereka tidak mendukung.	Ditentukan pengguna	\$. Atribut. AppleQuickReplyCapability

Atribut Profil Pelanggan

Tabel berikut mencantumkan atribut yang digunakan dengan Profil Amazon Connect Pelanggan.

Ukuran total atribut kontak Profil Pelanggan dibatasi hingga 14.000 (56 atribut dengan asumsi ukuran maksimal 255 masing-masing) karakter untuk seluruh alur. Ini mencakup semua nilai yang dipertahankan sebagai bidang Respons di blok Profil Pelanggan selama alur.

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
profileSearchKey	Nama atribut yang ingin Anda gunakan untuk mencari profil.	Ditentukan pengguna	Tidak berlaku
profileSearchValue	Nilai kunci yang ingin Anda cari, seperti nama pelanggan atau nomor akun.	Ditentukan pengguna	Tidak berlaku
ID Profil	Pengidentifikasi unik dari profil pelanggan.	text	\$. Pelanggan.ProfileId

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Profil ARN	ARN dari profil pelanggan.	text	\$.customer.profilearn
Nama Depan	Nama depan pelanggan.	text	\$. Pelanggan. FirstName
Nama Tengah	Nama tengah pelanggan.	text	\$. Pelanggan. MiddleName
Nama Belakang	Nama belakang pelanggan.	text	\$. Pelanggan. LastName
Nomor Rekening	Nomor rekening unik yang telah Anda berikan kepada pelanggan.	text	\$. Pelanggan. AccountNumber
Alamat Email	Alamat email pelanggan, yang belum ditentukan sebagai alamat pribadi atau bisnis.	text	\$. Pelanggan. EmailAddress
Nomor Telepon	Nomor telepon pelanggan, yang belum ditentukan sebagai nomor ponsel, rumah, atau bisnis.	text	\$. Pelanggan. PhoneNumber
Informasi tambahan	Setiap informasi tambahan yang relevan dengan profil pelanggan.	text	\$. Pelanggan. AdditionalInformation
Jenis Pesta	Jenis pesta pelanggan.	text	\$. Pelanggan. PartyType

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Nama Bisnis	Nama bisnis pelanggan.	text	\$. Pelanggan. BusinessName
Tanggal Lahir	Tanggal lahir pelanggan.	text	\$. Pelanggan. BirthDate
Gender	Jenis kelamin pelanggan.	text	\$. Customer.Gender
Nomor Ponsel	Nomor ponsel pelanggan.	text	\$. Pelanggan. MobilePhoneNumber
Nomor Telepon Rumah	Nomor telepon rumah pelanggan.	text	\$. Pelanggan. HomePhoneNumber
Nomor Telepon Bisnis	Nomor telepon bisnis pelanggan.	text	\$. Pelanggan . BusinessP honeNumber
Alamat Email Bisnis	Alamat email bisnis pelanggan.	text	\$. Pelanggan. BusinessEmailAddre ss

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Alamat	Alamat umum yang terkait dengan pelanggan yang tidak mengirim surat, pengiriman, atau penagihan.	text	\$.Customer.Alatmat1 \$.Customer.Alatmat2 \$.Customer.Alatmat3 \$.Customer.Alatmat4 \$. Customer.City \$. Pelanggan. Kabupaten \$. Pelanggan. Negara \$. Pelanggan. PostalCode \$. Pelanggan. Provinsi \$. Customer.State

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Alamat Pengiriman	Alamat pengiriman pelanggan.	text	\$. Pelanggan. ShippingAddress1 \$. Pelanggan. ShippingAddress2 \$. Pelanggan. ShippingAddress3 \$. Pelanggan. ShippingAddress4 \$. Pelanggan. ShippingCity \$. Pelanggan. ShippingCounty \$. Pelanggan. ShippingCountry \$. Pelanggan. ShippingPostalCode \$. Pelanggan. ShippingProvince \$. Pelanggan. ShippingState

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Alamat Surat	Alamat surat pelanggan.	text	\$. Pelanggan. MailingAddress1 \$. Pelanggan. MailingAddress2 \$. Pelanggan. MailingAddress3 \$. Pelanggan. MailingAddress4 \$. Pelanggan. MailingCity \$. Pelanggan. MailingCounty \$. Pelanggan. MailingCountry \$. Pelanggan. MailingPostalCode \$. Pelanggan. MailingProvince \$. Pelanggan. MailingState

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Alamat Penagihan	Alamat penagihan pelanggan	text	\$. Pelanggan. BillingAddress1 \$. Pelanggan. BillingAddress2 \$. Pelanggan. BillingAddress3 \$. Pelanggan. BillingAddress4 \$. Pelanggan. BillingCity \$. Pelanggan. BillingCounty \$. Pelanggan. BillingCountry \$. Pelanggan. BillingPostalCode \$. Pelanggan. BillingProvince \$. Pelanggan. BillingState
Atribut	Pasangan nilai kunci dari atribut profil pelanggan.	text	\$.customer.Attributes.x
Atribut Objek	Sebuah pasangan nilai kunci dari atribut objek kustom dari profil pelanggan.	text	\$. Pelanggan. ObjectAttributes.y

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Atribut yang Dihitung	Pasangan nilai kunci dari atribut yang dihitung dari profil pelanggan.	text	\$. Pelanggan. CalculatedAttributes.z

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Aset	Aset standar pelanggan.	text	\$.Customer.Asset.AssetId \$.Customer.Asset.ProfileId \$.Customer.Asset.AssetName \$.Customer.Asset.SerialNumber \$.Customer.Asset.ModelNumber \$.Customer.Asset.ModelName \$.customer.asset.productsku \$.Customer.Asset.PurchaseDate \$.Customer.Asset.UsageEndDate \$.Customer.Asset.Status \$.Customer.Asset.Price \$.Customer.Asset.Quantity \$.Customer.Asset.Description

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
			\$.Customer.Asset. AdditionalInformation \$.Customer.Asset. DataSource \$.customer.asset.a ttributes.x

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Order	Pesanan standar pelanggan.	text	\$.Customer.Order. OrderId \$.Customer.Order. ProfileId \$.Customer.Order. CustomerEmail \$.Customer.Order. CustomerPhone \$.Customer.Order. CreatedDate \$.Customer.Order. UpdatedDate \$.Customer.Order. ProcessedDate \$.Customer.Order. ClosedDate \$.Customer.Order. CancelledDate \$.Customer.Order. CancelReason \$.Customer.Order.N ame \$.Customer.Order. AdditionalInformation \$. Customer. Order.Gateway

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
			<code>\$.Customer.Order.Status</code>
			<code>\$.Customer.Order.StatusCode</code>
			<code>\$.Customer.Order.StatusUrl</code>
			<code>\$.Customer.Order.CreditCardNumber</code>
			<code>\$.Customer.Order.CreditCardCompany</code>
			<code>\$.Customer.Order.FulfillmentStatus</code>
			<code>\$.Customer.Order.TotalPrice</code>
			<code>\$.Customer.Order.TotalTax</code>
			<code>\$.Customer.Order.TotalDiscounts</code>
			<code>\$.Customer.Order.TotalItemsPrice</code>
			<code>\$.Customer.Order.TotalShippingPrice</code>
			<code>\$.Customer.Order.TotalTipReceived</code>
			<code>\$.Customer.Order.Currency</code>

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
			\$.Customer.Order.TotalWeight
			\$.Customer.Order.BillingName
			\$.Customer.Order.BillingAddress1
			\$.Customer.Order.BillingAddress2
			\$.Customer.Order.BillingAddress3
			\$.Customer.Order.BillingAddress4
			\$.Customer.Order.BillingCity
			\$.Customer.Order.BillingCounty
			\$.Customer.Order.BillingCountry
			\$.Customer.Order.BillingPostalCode
			\$.Customer.Order.BillingProvince
			\$.Customer.Order.BillingState
			\$.Customer.Order.ShippingName

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
			\$.Customer.Order.ShippingAddress1
			\$.Customer.Order.ShippingAddress2
			\$.Customer.Order.ShippingAddress3
			\$.Customer.Order.ShippingAddress4
			\$.Customer.Order.ShippingCity
			\$.Customer.Order.ShippingCounty
			\$.Customer.Order.ShippingCountry
			\$.Customer.Order.ShippingPostalCode
			\$.Customer.Order.ShippingProvince
			\$.Customer.Order.ShippingState
			\$.customer.order.attributes.y

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
Kasus	Kasus standar pelanggan.	text	\$. Customer.Case.CaseId \$. Customer.Case.ProfileId \$. Customer.Case.Title \$.Customer.Case.Summary \$.Customer.Case.Status \$. Customer.Case.Reason \$. Customer.Case.CreatedBy \$. Customer.Case.CreatedDate \$. Customer.Case.UpdatedDate \$. Customer.Case.ClosedDate \$. Customer.Case.AdditionalInformation \$. Customer.Case.DataSource \$.customer.case.attributes.z

Atribut kampanye keluar

Anda dapat menggunakan data dalam daftar Amazon Pinpoint [segmen](#) untuk menyesuaikan pengalaman dalam Amazon Connect alur. Untuk mereferensikan data dalam daftar segmen, gunakan Atribut *CoLumnName*. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan konten yang dipersonalisasi ke templat pesan](#).

Note

Gunakan \$. *CoLumnName*Attributes.attributes_ untuk mereferensikan atribut ini.

Cara mereferensikan atribut kontak

Cara Anda mereferensikan atribut kontak tergantung pada bagaimana mereka dibuat dan bagaimana Anda mengaksesnya.

- Untuk sintaks JSON untuk setiap atribut, lihat. [Daftar atribut kontak yang tersedia dan referensi JSONPath mereka](#)
- Untuk referensi atribut yang berisi karakter khusus dalam namanya, seperti spasi, tempatkan tanda kurung dan tanda kutip tunggal di sekitar nama atribut. Misalnya: \$.Attributes.['user attribute name'].
- Untuk mereferensikan atribut di namespace yang sama, seperti atribut sistem, Anda menggunakan nama atribut, atau nama yang Anda tentukan sebagai kunci Tujuan.
- Untuk mereferensikan nilai dalam namespace yang berbeda, seperti mereferensikan atribut eksternal, Anda menentukan sintaks JsonPath ke atribut.
- Untuk menggunakan atribut kontak untuk mengakses sumber daya lain, tetapkan atribut yang ditentukan pengguna di alur Anda dan gunakan Nama Sumber Daya Amazon (ARN) sumber daya yang ingin Anda akses sebagai nilai untuk atribut.

Contoh Lambda

- Untuk mereferensikan nama pelanggan dari pencarian fungsi Lambda, gunakan \$.External.AttributeKey, mengganti AttributeKey dengan kunci (atau nama) atribut yang dikembalikan dari fungsi Lambda.
- Untuk menggunakan prompt Amazon Connect dalam fungsi Lambda, setel atribut yang ditentukan pengguna ke ARN untuk prompt, lalu akses atribut tersebut dari fungsi Lambda.

Contoh Amazon Lex

- Untuk mereferensikan atribut dari bot Amazon Lex, Anda menggunakan format \$.Lex. dan kemudian sertakan bagian dari bot Amazon Lex untuk referensi, seperti \$. Lex. IntentName.
- Untuk mereferensikan input pelanggan ke slot bot Amazon Lex, gunakan \$.Lex.Slots. SlotName, mengganti SlotName dengan nama slot di bot.

Tetapkan contoh atribut kontak

Gunakan [Tetapkan atribut kontak](#) blok untuk menetapkan nilai yang kemudian direferensikan dalam aliran. Misalnya, buat salam yang dipersonalisasi untuk pelanggan yang diarahkan ke antrian berdasarkan jenis akun pelanggan. Anda juga dapat menentukan atribut untuk nama perusahaan atau lini bisnis untuk dimasukkan dalam teks ke string ucapan yang dikatakan kepada pelanggan. Blok Atribut kontak Set berguna untuk menyalin atribut yang diambil dari sumber eksternal ke atribut yang ditentukan pengguna.

Untuk mengatur atribut kontak dengan [Tetapkan atribut kontak](#) blok

1. Di Amazon Connect, pilih Routing, alur Kontak.
2. Pilih alur yang ada, atau buat yang baru.
3. Tambahkan blok Atribut kontak Set.
4. Edit blok Atur atribut kontak, dan pilih Gunakan teks.
5. Untuk kunci Tujuan, berikan nama untuk atribut, seperti Perusahaan. Ini adalah nilai yang Anda gunakan untuk bidang Atribut saat menggunakan atau mereferensikan atribut di blok lain. Untuk Nilai, gunakan nama perusahaan Anda.

Anda juga dapat memilih untuk menggunakan atribut yang ada sebagai dasar untuk membuat atribut baru.

Tampilkan informasi kontak ke agen di PKC

Anda dapat menggunakan atribut kontak untuk menangkap informasi tentang kontak dan kemudian menyajikannya kepada agen melalui Contact Control Panel (CCP). Misalnya, Anda mungkin ingin melakukan ini untuk menyesuaikan pengalaman agen saat menggunakan CCP yang terintegrasi dengan aplikasi manajemen hubungan pelanggan (CRM).

Gunakan juga saat mengintegrasikan Amazon Connect dengan aplikasi khusus menggunakan Amazon Connect Streams API atau Amazon Connect API. Anda dapat menggunakan semua atribut yang ditentukan pengguna, selain nomor pelanggan dan nomor panggilan, di CCP menggunakan library Amazon Connect Streams. JavaScript Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect Streams API](#) atau Amazon Connect API.

Saat menggunakan Amazon Connect Streams API, Anda dapat mengakses atribut yang ditentukan pengguna dengan memanggil `Contact.getAttributes ()`. Anda dapat mengakses titik akhir menggunakan `Contact.getConnections ()`, di mana koneksi memiliki pemanggilan `GetEndPoint ()` di dalamnya.

Untuk mengakses atribut langsung dari fungsi Lambda, gunakan `$.External.AttributeName`. Jika atribut disimpan ke atribut yang ditentukan pengguna dari blok atribut kontak Set, gunakan `$.Attributes.AttributeName`.

Misalnya, disertakan dengan instans Amazon Connect Anda, ada alur bernama “Catatan sampel untuk screenpop.” Dalam alur ini, blok Atribut kontak Set digunakan untuk membuat atribut dari string teks. Teks, sebagai atribut, dapat diteruskan ke PKC untuk menampilkan catatan ke agen.

Rute berdasarkan jumlah kontak dalam antrian

Amazon Connect menyertakan atribut antrian yang dapat membantu Anda menentukan kondisi perutean dalam alur berdasarkan metrik real-time tentang antrian dan agen di pusat kontak Anda. Misalnya, berikut adalah beberapa skenario penggunaan umum:

- Periksa jumlah kontak atau agen yang tersedia dalam antrian, dan berapa lama kontak tertua berada dalam antrian, lalu rute yang sesuai.
- Untuk merutekan ke antrian dengan kontak paling sedikit di dalamnya:
 1. Dapatkan metrik untuk beberapa antrian.
 2. Gunakan blok Atribut kontak Set untuk menyimpan atribut metrik untuk setiap antrian.
 3. bandingkan atribut metrik antrian menggunakan blok Periksa atribut kontak, dan rute kontak ke antrian dengan panggilan paling sedikit di dalamnya, atau ke panggilan balik jika semua antrian sibuk.

Menggunakan blok Periksa atribut kontak untuk merutekan kontak ke antrian

1. Di Amazon Connect, pilih Routing, alur Kontak.
2. Buka alur yang ada atau buat yang baru.

3. Secara opsional, di bawah Interact, tambahkan blok prompt Play ke desainer untuk memainkan salam kepada pelanggan Anda. Tambahkan konektor antara blok Entry point dan blok prompt Play.
4. Di bawah Set, seret blok metrik antrian Dapatkan ke desainer, dan hubungkan cabang Oke dari blok prompt Play ke sana.
5. Pilih judul blok Get queue metrics untuk membuka properti blok. Secara default, blok mengambil metrik untuk antrian kerja saat ini. Untuk mengambil metrik untuk antrian yang berbeda, pilih Setel antrian.
6. Pilih Pilih antrian, lalu pilih antrian untuk mengambil metrik dari drop-down, lalu pilih Simpan.

Anda juga dapat menentukan antrian untuk mengambil metrik untuk menggunakan atribut kontak.

7. Di bawah Periksa, seret blok atribut kontak Periksa ke desainer.
8. Pilih judul blok untuk menampilkan pengaturan blok. Kemudian, di bawah Atribut untuk memeriksa, pilih Metrik antrian di menu tarik-turun Jenis.
9. Di bawah Atribut, pilih Kontak dalam antrian.
10. Untuk menggunakan kondisi untuk merutekan kontak, pilih Tambahkan kondisi lain.

Secara default, blok Periksa atribut kontak mencakup satu kondisi, Tidak cocok. Cabang No match diikuti ketika tidak ada kecocokan untuk salah satu kondisi yang Anda tentukan di blok.

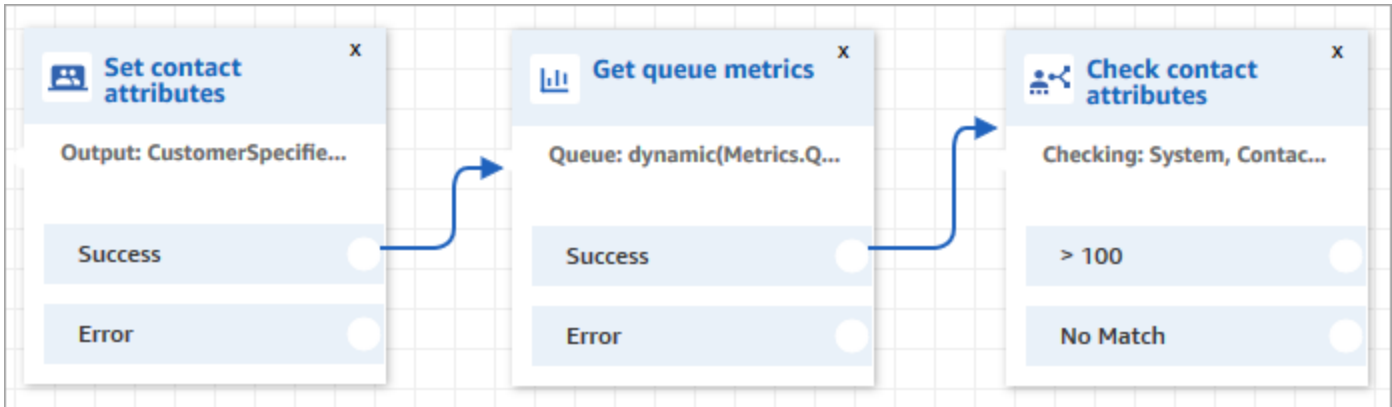
11. Di bawah Kondisi untuk memeriksa, pilih Kurang dari sebagai operator untuk kondisi di menu tarik-turun, lalu di bidang nilai masukkan 5.
12. Pilih Tambahkan kondisi lain, lalu pilih Lebih besar atau sama dari menu tarik-turun, dan masukkan 5 di bidang nilai.
13. Pilih Simpan.

Anda sekarang melihat dua cabang keluaran baru untuk blok Periksa atribut kontak.

Anda sekarang dapat menambahkan blok tambahan ke aliran untuk merutekan kontak sesuai keinginan. Misalnya, sambungkan cabang < 5 ke blok Transfer ke antrian untuk mentransfer panggilan ke antrian ketika ada kurang dari lima panggilan saat ini dalam antrian. Hubungkan cabang > 5 ke blok nomor panggilan balik Set pelanggan dan kemudian transfer panggilan ke antrian panggilan balik menggunakan blok Transfer ke antrian sehingga pelanggan tidak harus menunda.

Rutekan kontak berdasarkan metrik antrian

Banyak pusat kontak merutekan pelanggan berdasarkan jumlah kontak yang menunggu dalam antrian. Topik ini menjelaskan cara mengonfigurasi aliran yang terlihat mirip dengan gambar berikut. Ini menunjukkan tiga blok aliran berikut yang dihubungkan oleh cabang Sukses: Tetapkan atribut kontak, Dapatkan metrik antrian, dan Periksa atribut kontak.



1. Tambahkan [Tetapkan atribut kontak](#) blok ke alur Anda.
2. Di [Tetapkan atribut kontak](#), tentukan salurannya. Jika Anda menyetel saluran secara dinamis menggunakan teks, untuk nilai atribut masukkan Suara atau Obrolan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Nilai ini tidak peka huruf besar/kecil.

The screenshot shows the configuration for the 'Set contact attributes' block:

- Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)
- Information: Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).
- Namespace: User defined
- Attribute: CustomerSpecified
- Set manually (selected)
- Value: chat
- Set dynamically (unselected)
- [Add another attribute](#)

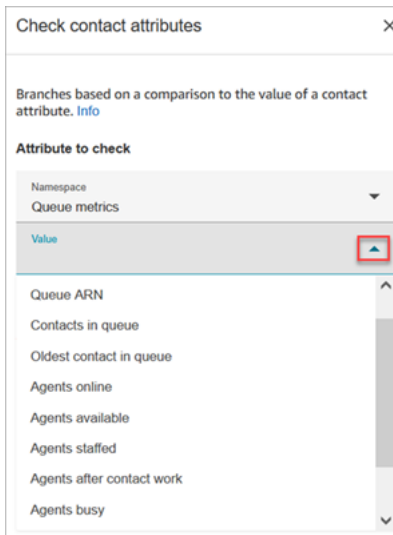
3. Tambahkan [Dapatkan metrik antrian](#) blok ke alur Anda.

Di blok metrik Get queue, atribut dinamis hanya dapat menampilkan metrik untuk satu saluran

Tambahkan blok Periksa atribut kontak setelah blok metrik Get queue

Setelah blok metrik antrian Dapatkan, tambahkan [Periksa atribut kontak](#) blok ke cabang berdasarkan metrik yang dikembalikan. Gunakan langkah-langkah berikut:

1. Setelah Dapatkan metrik antrian, tambahkan blok Periksa atribut kontak.
2. Di blok Periksa atribut kontak, setel Atribut untuk memeriksa metrik Antrian.
3. Di kotak tarik-turun Atribut untuk dicentang, Anda akan melihat bahwa metrik antrian berikut dikembalikan oleh blok metrik antrian Dapatkan. Pilih metrik yang ingin Anda gunakan untuk keputusan perutean.



4. Pilih Tambahkan kondisi untuk memasukkan perbandingan untuk keputusan perutean Anda. Gambar berikut menunjukkan blok yang dikonfigurasi untuk memeriksa apakah kontak dalam antrian lebih besar dari 5.

Attribute to check

Type
Queue metrics

Attribute
Contacts in queue

Conditions to check

x Is greater than 5

No Match

[Add another condition](#)

Rute berdasarkan saluran kontak

Anda dapat mempersonalisasi pengalaman pelanggan berdasarkan saluran yang mereka gunakan untuk menghubungi Anda. Inilah yang Anda lakukan:

1. Tambahkan blok Periksa atribut kontak ke awal alur Anda.
2. Konfigurasi blok seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Di bagian Atribut untuk diperiksa, atur Type to System, atur Atribut ke Channel. Di bagian Conditions to check, atur ke Equals CHAT.

Attribute to check

Type

System

Attribute

Channel

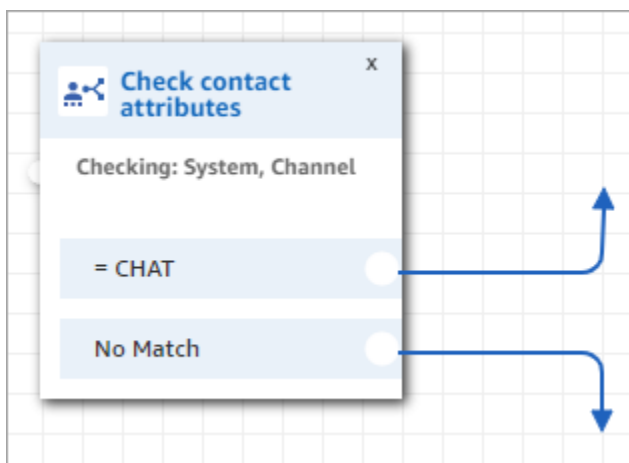
Conditions to check

x Equals CHAT

No Match

[Add another condition](#)

3. Gambar berikut dari blok atribut Periksa kontak yang dikonfigurasi menunjukkan dua cabang: CHAT dan No Match. Jika pelanggan menghubungi Anda melalui obrolan, tentukan apa yang harus terjadi selanjutnya. Jika pelanggan menghubungi Anda melalui panggilan (No Match), tentukan langkah selanjutnya dalam alur.



Gunakan Amazon Lex dan atribut


Saat Anda mereferensikan atribut di blok input Dapatkan pelanggan, dan memilih Amazon Lex sebagai metode pengumpulan input, nilai atribut diambil dan disimpan dari output dari interaksi pelanggan dengan bot Amazon Lex. Anda dapat menggunakan atribut untuk setiap maksud atau

slot yang digunakan di bot Amazon Lex, serta atribut sesi yang terkait dengan bot. Cabang keluaran ditambahkan ke blok untuk setiap maksud yang Anda sertakan. Ketika pelanggan memilih intent saat berinteraksi dengan bot, cabang yang terkait dengan intent tersebut diikuti dalam alur.

Untuk daftar atribut Amazon Lex yang dapat Anda gunakan dan terima kembali dari bot Lex, lihat [Atribut kontak Amazon Lex](#).

Menggunakan bot Amazon Lex untuk mendapatkan masukan pelanggan

1. Buka yang sudah ada atau buat alur baru.
2. Di bawah Interact, seret blok input Dapatkan pelanggan ke desainer.
3. Pilih judul blok untuk menampilkan pengaturan blok, lalu pilih Teks ke ucapan (Ad hoc).
4. Pilih Masukkan teks, lalu masukkan teks di bidang Enter text to be spoken yang digunakan sebagai pesan atau salam kepada pelanggan Anda. Misalnya, "Terima kasih telah menelepon" diikuti dengan permintaan untuk memasukkan informasi untuk memenuhi maksud yang Anda tetapkan di bot Amazon Lex Anda.
5. Pilih tab Amazon Lex, lalu dari menu tarik-turun, pilih bot Amazon Lex yang akan digunakan untuk mendapatkan masukan pelanggan.
6. Secara default, bidang Alias diisi dengan \$LATEST. Untuk menggunakan alias bot yang berbeda, masukkan nilai alias yang akan digunakan.

 Important

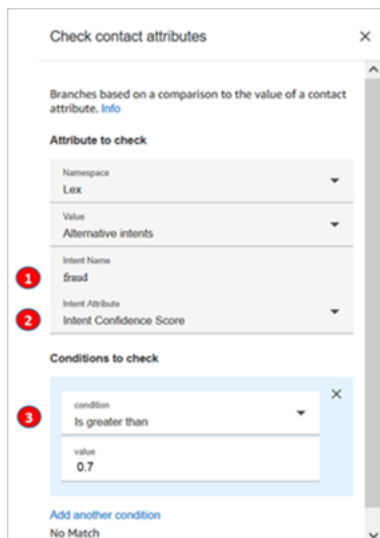
Dalam lingkungan produksi, selalu gunakan alias yang berbeda dari TestBotAlias untuk Amazon Lex dan \$LATEST untuk Amazon Lex classic. TestBotAlias dan \$LATEST mendukung sejumlah panggilan bersamaan ke bot Amazon Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kuota runtime atau Service Quotas Runtime \(Amazon Lex Classic\)](#).

7. Secara opsional, untuk meneruskan atribut ke Amazon Lex untuk digunakan sebagai atribut sesi, pilih Tambahkan atribut. Tentukan nilai yang akan diteruskan menggunakan teks atau atribut.
8. Untuk membuat cabang dari blok berdasarkan maksud pelanggan, pilih Tambahkan maksud, lalu masukkan nama intent persis sama dengan nama intent di bot Anda.
9. Pilih Simpan.

Cara menggunakan atribut maksud alternatif Lex

Biasanya Anda mengonfigurasi alur ke cabang pada maksud Lex yang menang. Namun, dalam beberapa situasi, Anda mungkin ingin bercabang pada maksud alternatif. Artinya, apa yang mungkin dimaksud pelanggan.

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti dari blok Periksa atribut kontak. Hal ini dikonfigurasi untuk memeriksa atribut Lex.



1. Nama maksud adalah nama dari maksud alternatif dalam Lex. Ini peka huruf besar/kecil dan harus sama persis dengan apa yang ada di Lex.
2. Atribut Intent adalah apa yang akan diperiksa Amazon Connect. Dalam contoh ini, itu akan memeriksa Skor Keyakinan Maksud.
3. Ketentuan untuk memeriksa: Jika Lex yakin 70%, pelanggan berarti maksud alternatif alih-alih niat menang, cabang.

Cara menggunakan atribut sesi Lex

Ketika pelanggan memulai percakapan dengan bot Anda, Amazon Lex membuat sesi. Dengan atribut sesi, juga dikenal sebagai atribut Lex, Anda dapat meneruskan informasi antara bot dan Amazon Connect selama sesi berlangsung. Untuk daftar atribut Amazon Lex yang dapat Anda gunakan, lihat [Atribut kontak Amazon Lex](#).

Siklus hidup atribut sesi

Ada satu set atribut sesi per percakapan. Dalam kasus di mana Lambda dipanggil untuk melakukan beberapa pemrosesan, berikut adalah urutan prioritas:

- Default layanan: atribut ini hanya digunakan jika tidak ada atribut yang ditentukan.
- Atribut sesi yang disediakan oleh Amazon Connect: atribut ini ditentukan dalam [Dapatkan masukan pelanggan](#) blok.
- Atribut sesi yang disediakan oleh Lambda mengganti semua yang sebelumnya: Ketika fungsi Lambda dipanggil dan melakukan beberapa pemrosesan, ia akan mengganti atribut sesi apa pun yang disetel di blok. [Dapatkan masukan pelanggan](#)

Katakanlah seorang pelanggan mengatakan bahwa mereka menginginkan mobil. Itu adalah atribut sesi pertama yang melalui pemrosesan. Ketika ditanya jenis mobil apa, kata mereka mobil mewah, ucapan kedua ini mengesampingkan pemrosesan Lambda yang terjadi pada ucapan pertama.

Untuk contoh cara membuat fungsi Lambda yang memproses atribut sesi, lihat [Langkah 1: Membuat Fungsi Lambda](#) di Panduan Pengembang Amazon Lex. Untuk informasi tentang Amazon Lex V2, lihat [Menyetel atribut sesi](#).

Untuk struktur data peristiwa yang disediakan Amazon Lex ke fungsi Lambda, lihat [Peristiwa Input Fungsi Lambda dan Format Respons](#) di Panduan Pengembang Amazon Lex. Untuk informasi tentang Amazon Lex V2, lihat [Menafsirkan format peristiwa masukan](#)

Blok aliran yang mendukung atribut sesi Lex

Anda dapat menggunakan atribut sesi Lex di blok berikut ketika bot Lex dipanggil:

- Dapatkan masukan pelanggan
- Tetapkan atribut kontak
- Atur aliran tahan
- Atur antrian kerja
- Mengatur aliran antrian pelanggan
- Atur aliran keputusan
- Mengatur perilaku logging
- Tetapkan nomor panggilan balik
- Atur aliran bisikan

- Ubah prioritas/usia perutean
- Periksa atribut kontak
- Lingkaran
- Tunggu
- Menginvokasi fungsi AWS Lambda
- Transfer ke nomor telepon
- Transfer ke aliran

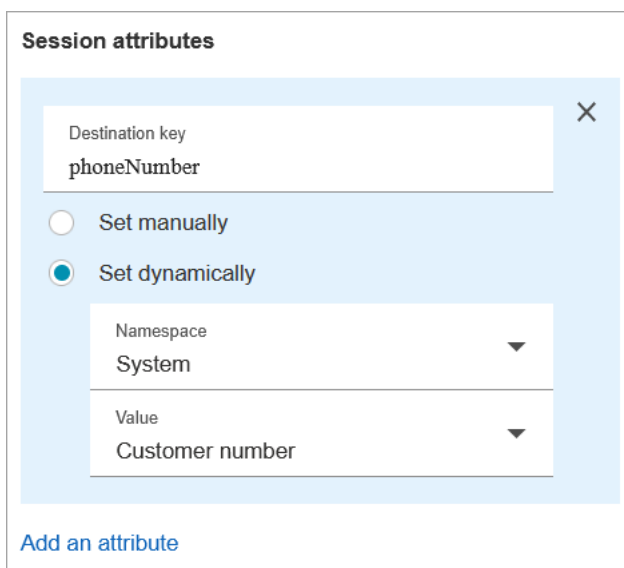
Informasi lain

Untuk informasi selengkapnya tentang menggunakan atribut sesi Amazon Lex, lihat [Mengelola Konteks Percakapan](#) di Panduan Pengembang Amazon Lex.

Cara menggunakan bot yang sama untuk suara dan obrolan

Anda dapat menggunakan bot yang sama untuk suara dan obrolan. Namun, Anda mungkin ingin bot merespons secara berbeda berdasarkan saluran. Misalnya, Anda ingin mengembalikan SSML untuk suara sehingga nomor dibaca sebagai nomor telepon tetapi Anda ingin mengembalikan teks normal ke obrolan. Anda dapat melakukan ini dengan meneruskan atribut Channel.

1. Di blok input Dapatkan pelanggan, pilih tab Amazon Lex.
2. Di bawah atribut Session, pilih Tambahkan atribut. Di kotak kunci Tujuan, masukkan PhoneNumber. Pilih Set secara dinamis. Di kotak Namespace, pilih Sistem, dan di kotak Nilai, pilih Nomor Pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Session attributes

Destination key
phoneNumber

Set manually

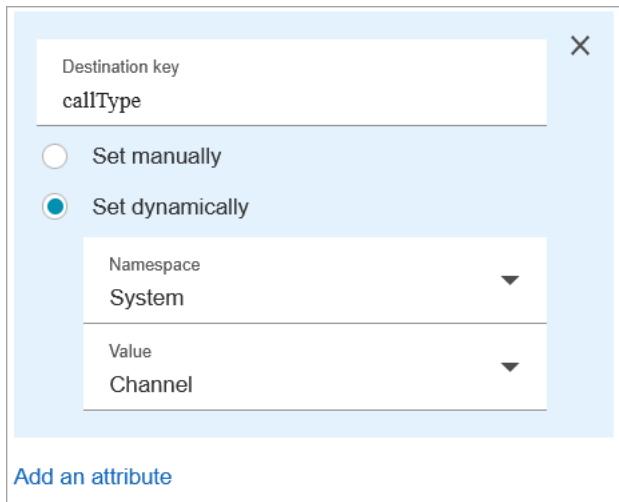
Set dynamically

Namespace
System

Value
Customer number

[Add an attribute](#)

3. Pilih Tambahkan atribut lagi.
4. Pilih Set secara dinamis. Di kotak kunci Tujuan, masukkan CallType. Di kotak Namespace, pilih Sistem, dan di kotak Nilai pilih Saluran, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



The screenshot shows a dialog box titled "Add an attribute" with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a text input field labeled "Destination key" containing the text "callType". Below this, there are two radio buttons: "Set manually" (unselected) and "Set dynamically" (selected). Underneath, there are two dropdown menus: "Namespace" with "System" selected, and "Value" with "Channel" selected. At the bottom left of the dialog, there is a link that says "Add an attribute".

5. Pilih Simpan.
6. Dalam fungsi Lambda Anda, Anda dapat mengakses nilai ini di SessionAttributes bidang di acara yang masuk.

Fungsi dan atribut Lambda

Ambil data dari sistem yang digunakan organisasi Anda secara internal, seperti sistem pemesanan atau database lain dengan fungsi Lambda, dan simpan nilai sebagai atribut yang kemudian dapat direferensikan dalam alur.

Ketika fungsi Lambda mengembalikan respons dari sistem internal Anda, responsnya adalah pasangan data kunci-nilai. Anda dapat mereferensikan nilai yang dikembalikan di Namespace Eksternal, misalnya `$.external.AttributeName`. Untuk menggunakan atribut nanti dalam alur, Anda dapat menyalin pasangan nilai kunci ke atribut yang ditentukan pengguna menggunakan blok Atribut kontak Set. Anda kemudian dapat menentukan logika untuk cabang kontak Anda berdasarkan nilai atribut dengan menggunakan blok Periksa atribut kontak. Setiap atribut kontak yang diambil dari fungsi Lambda akan ditimpa dengan pemanggilan berikutnya dari fungsi Lambda. Pastikan Anda menyimpan atribut eksternal jika Anda ingin mereferensikannya nanti dalam alur.

Untuk menyimpan nilai eksternal dari fungsi Lambda sebagai atribut kontak


1. Di Amazon Connect, pilih Routing, alur Kontak.
2. Pilih alur yang ada, atau buat yang baru.

3. Tambahkan blok AWS Lambdafungsi Invoke, lalu pilih judul blok untuk membuka pengaturan blok tersebut.
4. Tambahkan Fungsi ARN ke AWS Lambda fungsi Anda yang mengambil data pelanggan dari sistem internal Anda.
5. Setelah blok AWS Lambdafungsi Invoke, tambahkan blok Atur atribut kontak dan hubungkan cabang Sukses dari blok AWS Lambdafungsi Invoke ke sana.
6. Edit blok Set atribut kontak, dan pilih Use atribut.
7. Untuk kunci Tujuan, ketik nama yang akan digunakan sebagai referensi ke atribut, seperti CustomerName. Ini adalah nilai yang Anda gunakan di bidang Atribut di blok lain untuk mereferensikan atribut ini.
8. Untuk Tipe, pilih Eksternal.
9. Untuk Atribut, masukkan nama atribut yang dikembalikan dari fungsi Lambda. Nama atribut yang dikembalikan dari fungsi akan bervariasi tergantung pada sistem internal Anda dan fungsi yang Anda gunakan.

Setelah blok ini dijalankan selama aliran, nilai disimpan sebagai atribut yang ditentukan pengguna dengan nama yang ditentukan oleh kunci Destination, dalam hal ini CustomerName. Itu dapat diakses di blok apa pun yang menggunakan atribut dinamis.

Untuk membuat cabang alur Anda berdasarkan nilai atribut eksternal, seperti nomor akun, gunakan blok Periksa atribut kontak, lalu tambahkan kondisi untuk membandingkan nilai atribut tersebut. Selanjutnya, cabang aliran berdasarkan kondisi.

1. Di blok Periksa atribut kontak, untuk Atribut untuk memeriksa lakukan salah satu hal berikut:
 - Pilih Eksternal untuk Jenis, lalu masukkan nama kunci yang dikembalikan dari fungsi Lambda di bidang Atribut.

 **Important**

Atribut apa pun yang dikembalikan dari AWS Lambda fungsi ditimpa dengan pemanggilan fungsi berikutnya. Untuk mereferensikannya nanti dalam alur, simpan sebagai atribut yang ditentukan pengguna.

- Pilih User Defined for the Type, dan di bidang Atribut, ketikkan nama yang Anda tentukan sebagai kunci Tujuan di blok Set atribut kontak.

2. Pilih Tambahkan kondisi lain.
3. Di bawah Kondisi untuk memeriksa, pilih operator untuk kondisi, lalu masukkan nilai untuk dibandingkan dengan nilai atribut. Cabang dibuat untuk setiap perbandingan yang Anda masukkan, memungkinkan Anda merutekan kontak berdasarkan kondisi yang ditentukan. Jika tidak ada kondisi yang cocok, kontak akan mengambil cabang No Match dari blok.

Memigrasikan alur ke instans yang berbeda

Amazon Connect memungkinkan Anda memigrasi alur ke instans lain secara efisien. Misalnya, Anda mungkin ingin memperluas ke Wilayah baru, atau memindahkan alur dari lingkungan pengembangan ke lingkungan produksi Anda.

Untuk memigrasi beberapa aliran, gunakan [fitur impor/ekspor](#) di desainer aliran.

Untuk memigrasi ratusan aliran, Anda memerlukan keterampilan pengembang. Anda gunakan prosedur berikut:

1. Contoh sumber
 - [ListContactFlow](#): Ambil Amazon Resource Number (ARN) untuk alur yang ingin Anda migrasi.
 - [DescribeContactFlow](#): Dapatkan informasi tentang setiap alur yang ingin Anda migrasi.
2. instans Tujuan
 - [CreateContactFlow](#): Buat arus.
 - [UpdateContactFlowContent](#): Perbarui konten aliran.

Anda juga harus membuat pemetaan Arn-to-ARN untuk antrean, aliran, dan petunjuk antara sumber dan instance Amazon Connect target, dan mengganti setiap ARN dalam aliran sumber dengan ARN yang sesuai dari instans target. Jika tidak `UpdateContactFlowContent` gagal dengan `InvalidContactFlow` kesalahan.

Anda dapat memperbarui informasi dalam alur yang Anda migrasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bahasa Flow](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.

Metrik, dasbor, dan laporan real-time dan historis

Di Amazon Connect, data tentang kontak ditangkap dalam catatan kontak. Data ini dapat mencakup jumlah waktu yang dihabiskan kontak di setiap negara bagian: pelanggan ditahan, pelanggan dalam antrian, waktu interaksi agen.

Dasar untuk sebagian besar metrik historis dan real-time Amazon Connect adalah data dalam catatan kontak. Saat Anda membuat laporan metrik, nilai yang ditampilkan untuk sebagian besar (tidak semua) metrik dalam laporan dihitung menggunakan data dalam catatan kontak.

Catatan kontak tersedia dalam instans Anda selama 24 bulan sejak kontak terkait dimulai. Anda juga dapat melakukan streaming catatan kontak Amazon Kinesis untuk menyimpan data lebih lama, dan melakukan analisis lanjutan di atasnya.

Tip

Untuk informasi terperinci tentang aktivitas agen di pusat kontak Anda, gunakan [Aliran acara agen Amazon Connect](#).

Daftar Isi

- [Dasbor](#)
- [Laporan metrik waktu nyata](#)
- [Laporan metrik historis](#)
- [Laporan Login/Logout](#)
- [Aliran acara agen Amazon Connect](#)
- [Acara kontak Amazon Connect](#)
- [Model data catatan kontak](#)
- [Melihat catatan kontak di UI](#)
- [Tentang status agen](#)
- [Tentang status kontak](#)
- [Tentang callback antrian dalam metrik](#)
- [Simpan laporan kustom](#)
- [Bagikan laporan kustom](#)
- [Lihat laporan bersama](#)

- [Publikasikan laporan](#)
- [Mengelola laporan yang disimpan \(admin\)](#)
- [Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch](#)
- [Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail](#)
- [EventBridge peristiwa yang dipancarkan oleh Amazon Connect](#)
- [Data lake Analytics \(Pratinjau\)](#)

Dasbor

Dasbor Amazon Connect saat ini menampilkan informasi dan wawasan metrik real-time dan historis tentang kinerja pusat kontak Anda. Dasbor real-time diperbarui setiap 15 detik dan Anda dapat memilih data historis sejauh 3 bulan yang lalu.

Visualisasi data seperti “Movers and shaker” menampilkan perubahan terbesar dibandingkan dengan periode waktu benchmark yang ditentukan khusus di masa lalu (misalnya, minggu ke minggu), sementara “Kontak yang ditangani dan tren waktu penanganan rata-rata” menunjukkan kepada Anda jumlah kontak yang ditangani bersama waktu penanganan rata-rata selama periode interval waktu dalam bagan deret waktu.

Anda dapat menyesuaikan dasbor (misalnya mengubah ukuran dan mengatur ulang visual), menentukan rentang waktu kustom dan rentang waktu perbandingan benchmark kustom untuk setiap dasbor, dan memilih filter untuk data yang akan disertakan untuk setiap laporan. Anda juga dapat mengunduh seluruh kumpulan data atau widget individual sebagai CSV, mengunduh dasbor sebagai PDF, menyimpan versi Anda sendiri ke dasbor yang disimpan, berbagi dengan individu, dan mempublikasikan ke seluruh instance.

Topik

- [Dasbor analitik percakapan Lensa Kontak](#)
- [Dasbor kinerja antrian](#)
- [Tetapkan izin profil keamanan untuk dasbor](#)

Dasbor analitik percakapan Lensa Kontak

Dengan Amazon Connect Contact Lens, Anda dapat menganalisis percakapan antara pelanggan dan agen dengan menggunakan transkripsi ucapan dan obrolan, pemrosesan bahasa alami, dan

kemampuan pencarian cerdas. Amazon Connect Contact Lens melakukan analisis sentimen, mendeteksi masalah, dan memungkinkan Anda mengkategorikan kontak secara otomatis. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect Contact Lens](#).

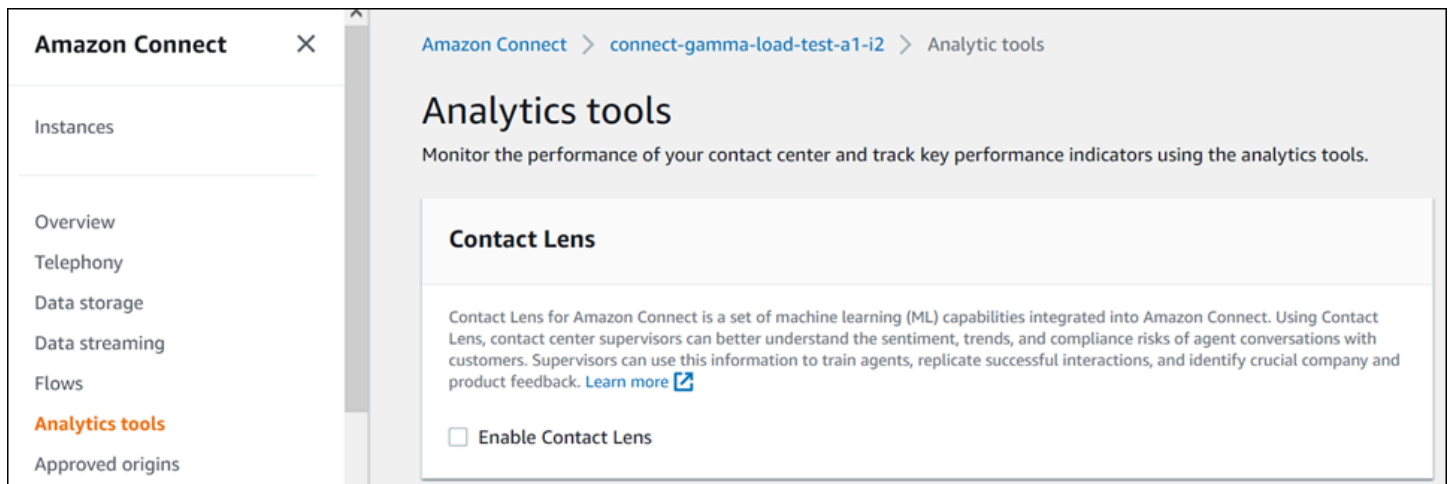
Dasbor analitik percakapan Lensa Kontak membantu Anda memahami mengapa pelanggan akhir menghubungi, tren driver kontak dari waktu ke waktu, dan kinerja masing-masing driver panggilan tersebut (misalnya, waktu penanganan rata-rata untuk driver panggilan “Di mana barang-barang saya?”). Anda dapat melihat metrik utama untuk kategori seperti kontak yang ditangani dan waktu penanganan rata-rata dibandingkan dengan rentang waktu benchmark yang ditentukan khusus dengan indikator warna (misalnya, hijau = baik, merah = buruk) untuk wawasan cepat dalam hitungan detik (misalnya, “Apakah saya berkinerja lebih baik atau lebih buruk dari minggu lalu dan berapa banyak?”) menggunakan widget ringkasan di bagian atas. Ini memiliki kemampuan menelusuri kontak dalam pencarian kontak untuk menyelam lebih dalam ke wawasan kinerja. Misalnya, dalam hitungan detik Anda dapat menggunakan dasbor untuk melihat lonjakan volume kontak, memahami apa yang mendorong lonjakan volume kontak, dan kemudian mengklik kategori yang mendorong lonjakan untuk membawa Anda menghubungi penelusuran yang telah difilter sebelumnya untuk kategori tersebut dan filter dasbor (misalnya, rentang waktu) untuk menggali lebih dalam ke masing-masing kontak.

Anda dapat mengonfigurasi dasbor dengan menggunakan filter dasbor tingkat atas untuk memfilter individu atau grup agen, antrian, profil perutean, saluran, kategori, dan hierarki agen. Anda akan dapat melihat kategori kontak yang sedang tren naik atau turun dibandingkan dengan rentang waktu benchmark yang ditentukan khusus menggunakan widget “Movers and shaker”. Ini memiliki widget deret waktu yang dapat dikonfigurasi di mana Anda dapat melihat tren historis jumlah kontak yang ditangani untuk kategori apa pun yang Anda inginkan, kembali sejauh tiga bulan atau baru-baru ini 24 jam terakhir dalam interval 15 menit. Anda juga dapat menggunakan widget deret waktu untuk melihat kinerja panggilan tersebut (misalnya, AHT) dari waktu ke waktu.

Cara mengaktifkan akses ke dasbor analitik percakapan Lensa Kontak

Untuk mengaktifkan akses ke dasbor analisis percakapan Lensa Kontak, Anda harus terlebih dahulu menerapkan izin Dasbor yang sesuai di profil keamanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin profil keamanan untuk dasbor](#).

Selanjutnya, Anda juga harus memilih Aktifkan Lensa Kontak di bawah alat Analytics di AWS konsol, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Untuk melihat data di dasbor Anda, Anda harus memiliki izin Contact Lens - analisis percakapan yang diperiksa di profil keamanan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



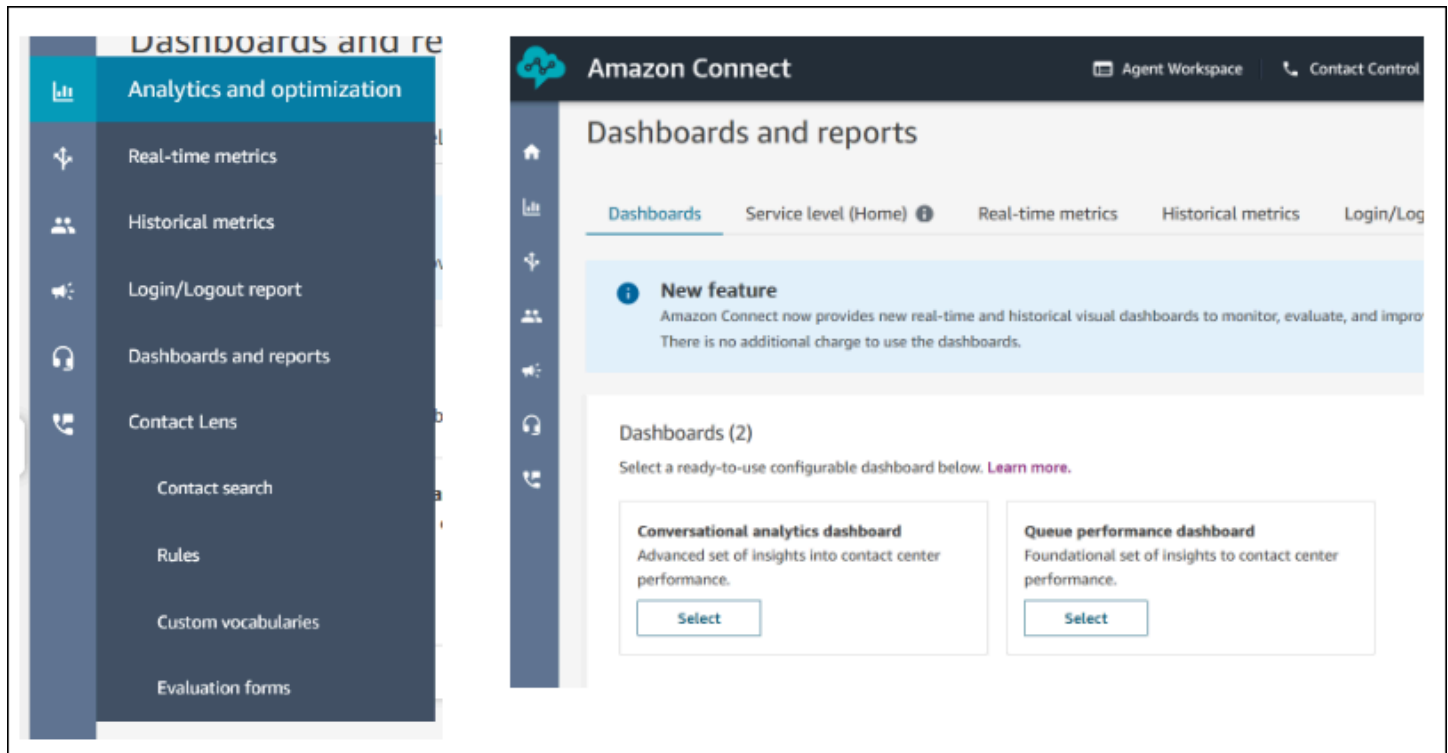
Terakhir, Anda harus menerapkan analisis percakapan Lensa Kontak ke Flow Anda agar Lensa Kontak menganalisis kontak Anda. Lihat [Mengaktifkan Lensa Kontak Amazon Connect](#).

Bagaimana cara kerja dasbor?

Bagian berikut menjelaskan dasbor dari atas ke bawah.

Bagaimana cara menuju ke dasbor?

Di bawah Analytics dan Optimization, pilih Dasbor dan laporan. Kemudian pilih Pilih di bawah Dasbor analisis percakapan di bagian Dasbor. Dasbor yang dapat Anda pilih adalah Connect dasbor pra-bangun yang dapat Anda konfigurasi dan simpan sebagai dasbor Anda sendiri untuk muncul di bagian Dasbor Saya di bawahnya. Lihat bagian selanjutnya untuk lebih jelasnya.



Tindakan dasbor

1. Simpan: Anda dapat menyimpan dasbor dan mengubah nama dasbor Anda dengan mengklik “Actions” > “Save” dan menyetikkan nama baru dan mengklik “Simpan.” Dasbor tersimpan Anda akan muncul di “Dasbor tersimpan” di halaman “Dasbor dan laporan” di dalam tab “Dasbor”.
2. Simpan sebagai: Anda dapat memberi nama ulang dan menyimpan dasbor Anda dengan mengklik “Tindakan”> “Simpan sebagai” dan menyetikkan nama baru dan mengklik simpan. Dasbor tersimpan Anda akan muncul di “Dasbor tersimpan” di halaman “Dasbor dan laporan” di dalam tab “Dasbor”.
3. Unduh CSV: Anda dapat mengunduh seluruh kumpulan data dasbor ke CSV dengan mengklik “Tindakan”> “Unduh CSV.” Anda juga dapat mengunduh kumpulan data masing-masing widget satu per satu dengan mengklik tombol panah unduh di kanan atas setiap widget.
4. Unduh PDF: Anda dapat mengunduh seluruh dasbor sebagai PDF dengan mengklik “Tindakan”> “Unduh PDF.”
5. Bagikan: Anda dapat membagikan dan mempublikasikan dasbor seperti laporan Connect lainnya dengan mengklik “Actions” > “Share.” Untuk informasi selengkapnya tentang berbagi dan menerbitkan, lihat [Berbagi laporan](#), [Melihat laporan bersama](#), dan [Menerbitkan laporan](#).

The screenshot shows the 'Conversational analytics dashboard' interface. At the top, it says 'Dashboards and reports > Conversational analytics dashboard'. The main title is 'Conversational analytics dashboard' with a subtitle 'Last updated: Nov 13, 2023, 8:16:03 AM'. There are buttons for 'Pause', 'Refresh', and 'Actions'. The 'Actions' menu is open, showing options: 'Save as', 'Download CSV', 'Download PDF', and 'Share'. Below the menu, there are filters for 'Time range: Today' and 'Compare to: Prior week same day, time range, and time'. The dashboard content area shows 'Performance overview' with a note: 'Viewing contact data for last 8 hours compared to prior week same day, time range, and time'.

Tindakan lain: Anda dapat memindahkan grafik dengan mengklik dan menahan ikon sudut kiri atas dengan mouse dan bergerak. Anda dapat mengubah ukuran widget dengan mengklik dan menyeret ikon kanan bawah dengan mouse Anda.

The screenshot shows a table titled 'Contact categories'. The table has columns: Category, Contacts %, Contacts, AHT, Avg. queue answe..., and Contacts transfe... (likely transferred). The data rows are as follows:

Category	Contacts %	Contacts	AHT	Avg. queue answe...	Contacts transfe...
LoadTestChatSe...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatPat...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatSe...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatHel...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatQu...	9%	641	00:17:22	00:00:21	642

Filter

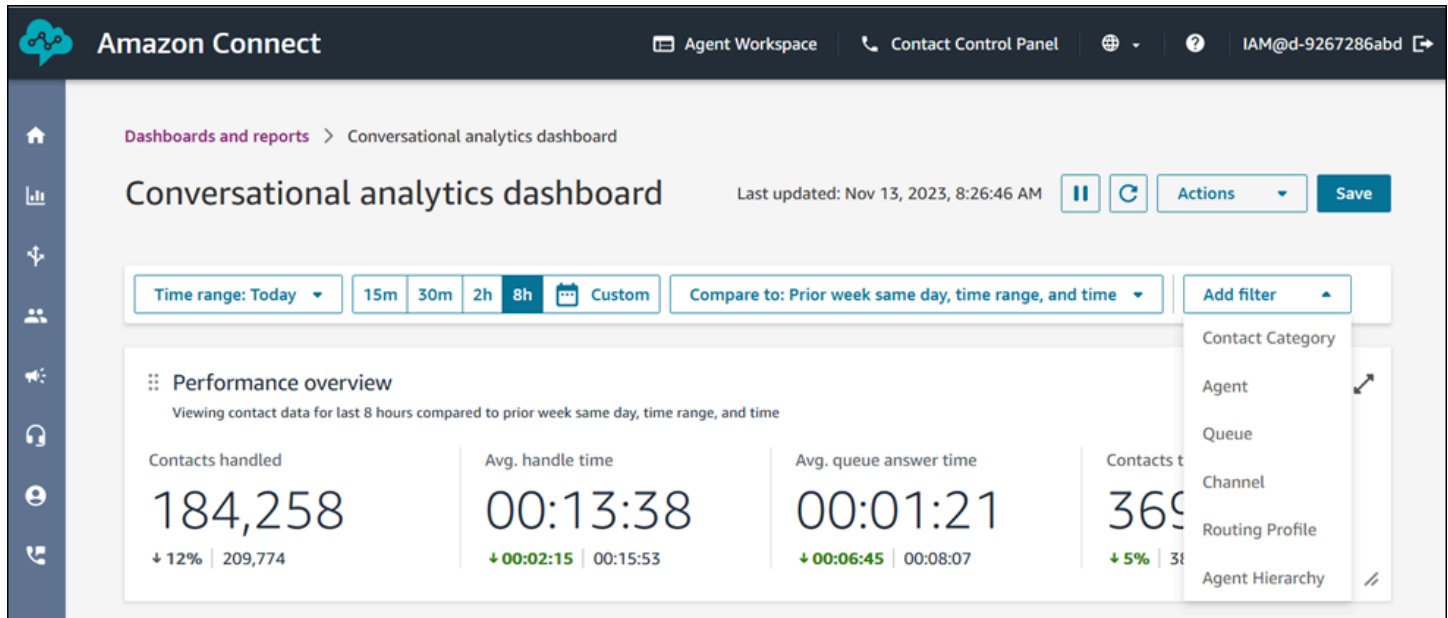
Anda dapat mengonfigurasi dasbor Anda dengan filter berikut:

Filter yang diperlukan:

1. Rentang waktu: Anda dapat memilih rentang waktu nyata dalam opsi "Rentang waktu: Hari Ini" dan memilih jendela waktu tambahan. Untuk jendela tambahan, pilih "Kustom." Anda dapat memilih rentang waktu historis dengan mengubah rentang Waktu Anda menjadi "Hari," "Minggu," atau "Bulan."
2. Rentang waktu benchmark "Bandingkan dengan": Anda dapat menyesuaikan periode waktu perbandingan untuk membandingkan pilihan rentang waktu Anda, seperti perbandingan minggu ke minggu yang tepat yang disebut "Bandingkan dengan: Minggu sebelumnya pada hari yang sama, rentang waktu, dan waktu." Rentang waktu benchmark ini mendukung benchmarking di

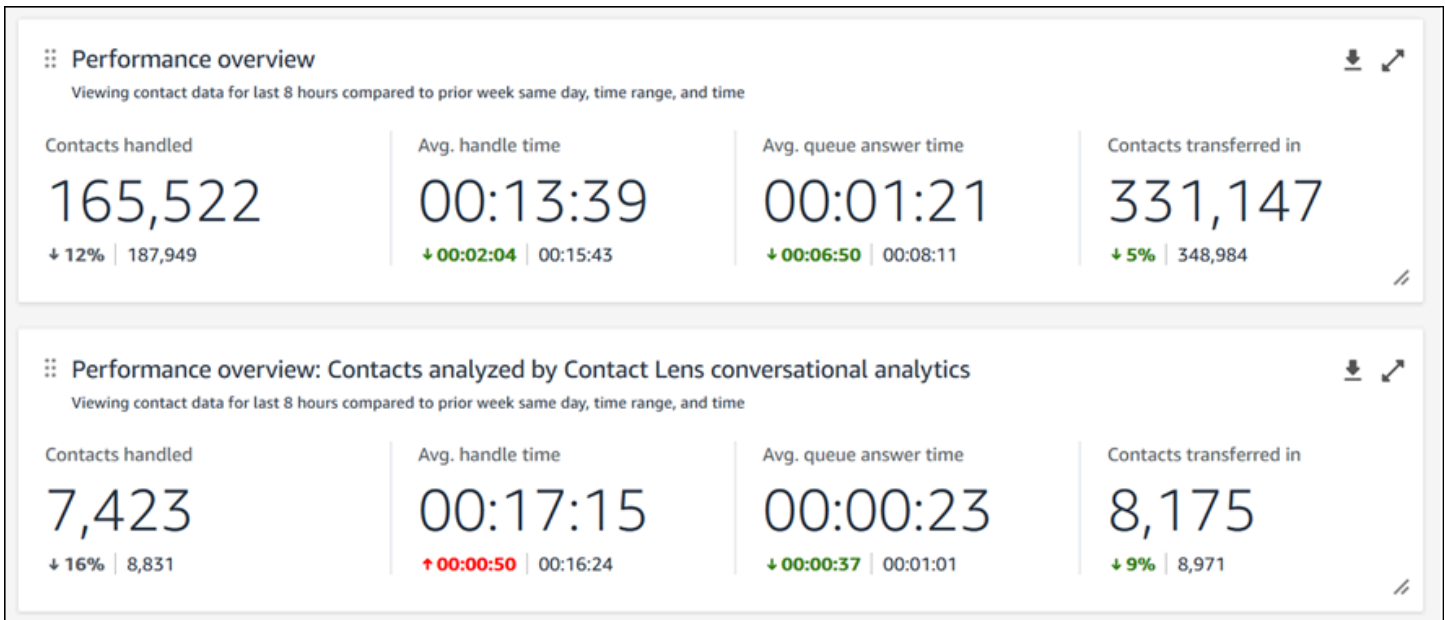
semua widget di dasbor. Rentang waktu benchmark Anda harus menjadi tanggal di masa lalu dibandingkan dengan rentang waktu Anda.

Filter tambahan: Kategori Kontak, Agen, Antrian, Saluran, Profil Perutean, dan Hierarki Agen.



Grafik ikhtisar kinerja

Ada dua bagan ikhtisar kinerja yang menyediakan metrik agregat berdasarkan filter Anda. Bagan kedua selanjutnya disaring hanya oleh kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak. Setiap metrik dalam grafik dibandingkan dengan filter rentang waktu benchmark “bandingkan dengan” Anda. Misalnya, Kontak yang ditangani selama pemilihan rentang waktu Anda adalah 165.522, yang turun 12% dibandingkan dengan jumlah benchmark kontak yang ditangani, 187.949 kontak. Persentase dibulatkan ke atas atau ke bawah. Warna yang muncul untuk metrik menunjukkan positif (hijau) atau negatif (merah) dibandingkan dengan tolok ukur Anda. Tidak ada warna untuk kontak yang ditangani.








Kategori kontak

Bagan kategori kontak menunjukkan informasi Kategori Kontak kepada Anda. Untuk melihat semua data, klik ikon pop-out di kanan atas bagan. Untuk menyelam lebih jauh ke dalam kontak, klik pada Kategori Kontak dan itu akan membawa Anda ke Pencarian Kontak yang telah difilter sebelumnya untuk kategori itu bersama dengan filter dasbor.

1. Kontak%: jumlah kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak yang memiliki kategori tertentu dibagi dengan jumlah total kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.
2. Kontak: jumlah kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak yang memiliki kategori tertentu.
3. AHT: waktu penanganan rata-rata untuk kontak yang memiliki kategori tertentu.
4. Rata-rata waktu jawaban antrian: waktu jawaban antrian rata-rata untuk kontak yang memiliki kategori tertentu.
5. Kontak yang ditransfer dalam: jumlah kontak yang ditransfer untuk kontak yang memiliki kategori tertentu.

☰ Contact categories ⌵ ↗

Category	Contacts %	▼ Contacts	AHT	Avg. queue answ...	Contacts transfe...
LoadTestChatSe...	100% 	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatPat...	100% 	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatSe...	100% 	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatHel...	100% 	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatQu...	9% 	641	00:17:22	00:00:21	642

Penggerak dan shaker

Bagan penggerak dan pengocok menunjukkan kepada Anda kategori dengan perubahan distribusi persen tertinggi dibandingkan dengan rentang waktu benchmark Anda. Dengan kata lain, ini menunjukkan kepada Anda jumlah kategori yang dihasilkan lebih atau kurang sering dibandingkan dengan jumlah total kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak. Misalnya, jika 20 dari 100 kontak yang dianalisis oleh Lensa Kontak memiliki Kategori A, % kontak Anda untuk Kategori A adalah 20%. Jika selama periode waktu benchmark perbandingan 10 dari 100 kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak memiliki Kategori A, kontak sebelumnya % untuk Kategori A adalah 10%. Perubahan % akan menjadi $(20\% - 10\%) / (10\%) = 100\%$. Untuk melihat semua data, klik ikon pop-out di kanan atas bagan. Untuk menyelam lebih jauh ke dalam kontak, klik pada Kategori Kontak dan itu akan membawa Anda ke Pencarian Kontak yang telah difilter sebelumnya untuk kategori itu bersama dengan filter dasbor.

1. Ubah %: $(\text{Kontak \%} - \text{Kontak sebelumnya \%}) / (\text{Kontak sebelumnya \%})$. Angka ini dibulatkan. Bagan diurutkan berdasarkan % Perubahan absolut tertinggi.
2. Kontak %: jumlah kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dalam rentang waktu yang ditentukan dalam filter dasbor Anda yang memiliki kategori tertentu dibagi dengan jumlah total kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.
3. Kontak: jumlah kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dalam rentang waktu yang ditentukan dalam filter dasbor Anda.
4. Kontak sebelumnya %: jumlah kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dalam rentang waktu benchmark “bandingkan dengan” yang ditentukan dalam filter dasbor Anda yang memiliki kategori tertentu dibagi dengan jumlah total kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.

5. Kontak sebelumnya: jumlah kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dalam rentang waktu benchmark “bandingkan dengan” yang ditentukan dalam filter dasbor Anda.

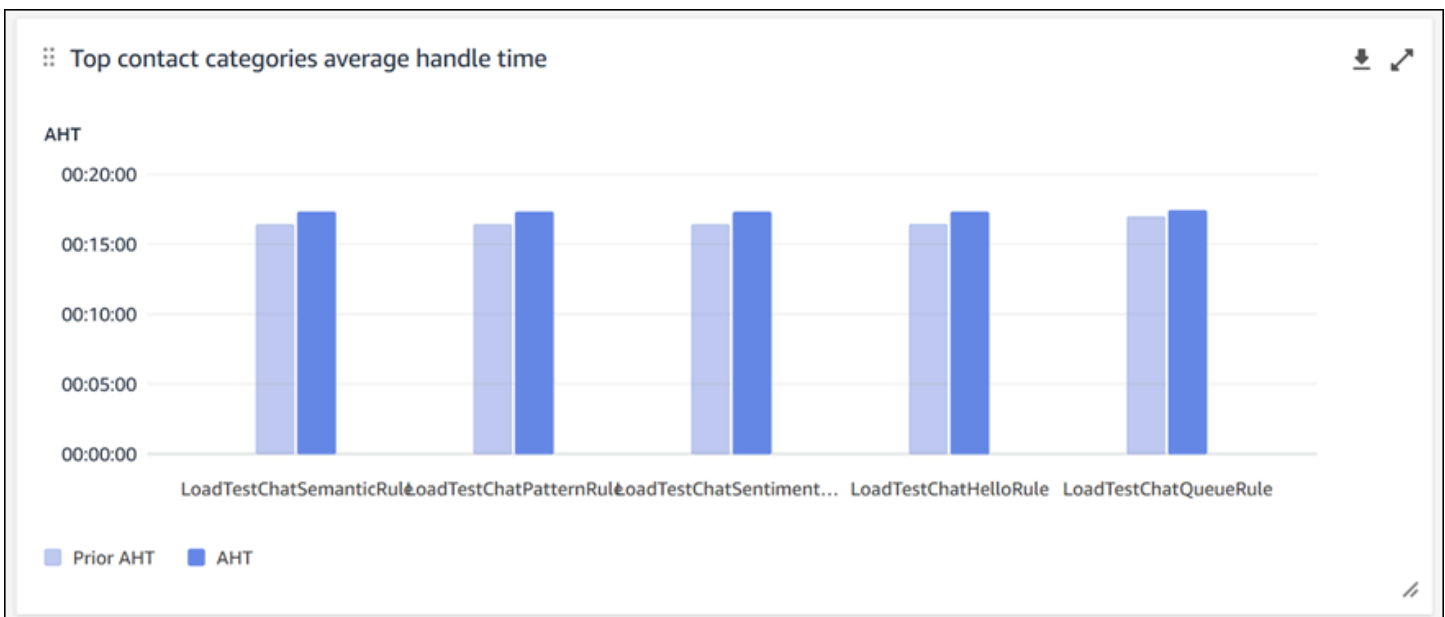
☰ Top 5 movers and shakers ⌵ ↗

Category	Change %	Contacts %	Contacts	Prior contacts %	Prior contacts
LoadTestChatQu...	4%	9%	618	8%	708
LoadTestChatHel...	0%	100%	7,060	100%	8,372
LoadTestChatSe...	0%	100%	7,060	100%	8,373
LoadTestChatPat...	0%	100%	7,060	100%	8,373
LoadTestChatSe...	0%	100%	7,060	100%	8,373

✍

Kategori kontak teratas waktu penanganan rata-rata

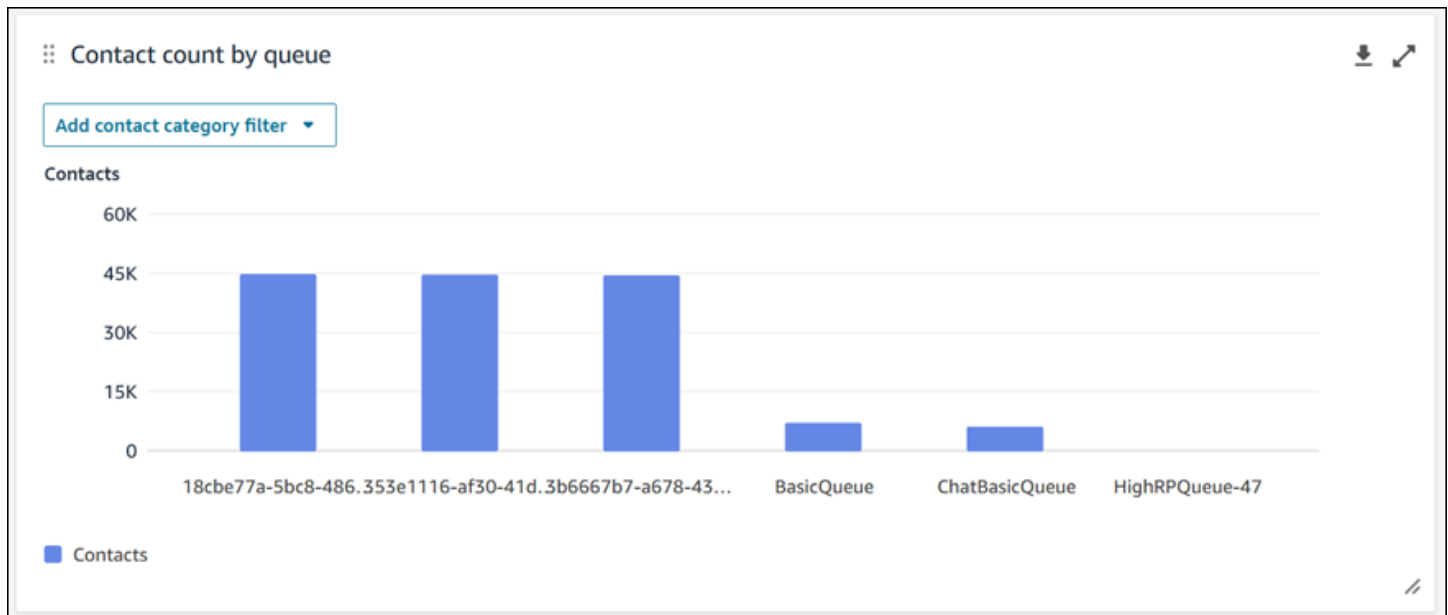
Waktu penanganan rata-rata kategori kontak teratas menampilkan AHT sebelumnya (menggunakan rentang waktu benchmark “bandingkan dengan”) ke rentang waktu AHT saat ini untuk masing-masing dari 10 kategori teratas Anda (diurutkan berdasarkan jumlah kontak dengan kategori dari kiri ke kanan). Untuk melihat semua data, klik ikon pop-out di kanan atas bagan.



Hitungan kontak berdasarkan antrian

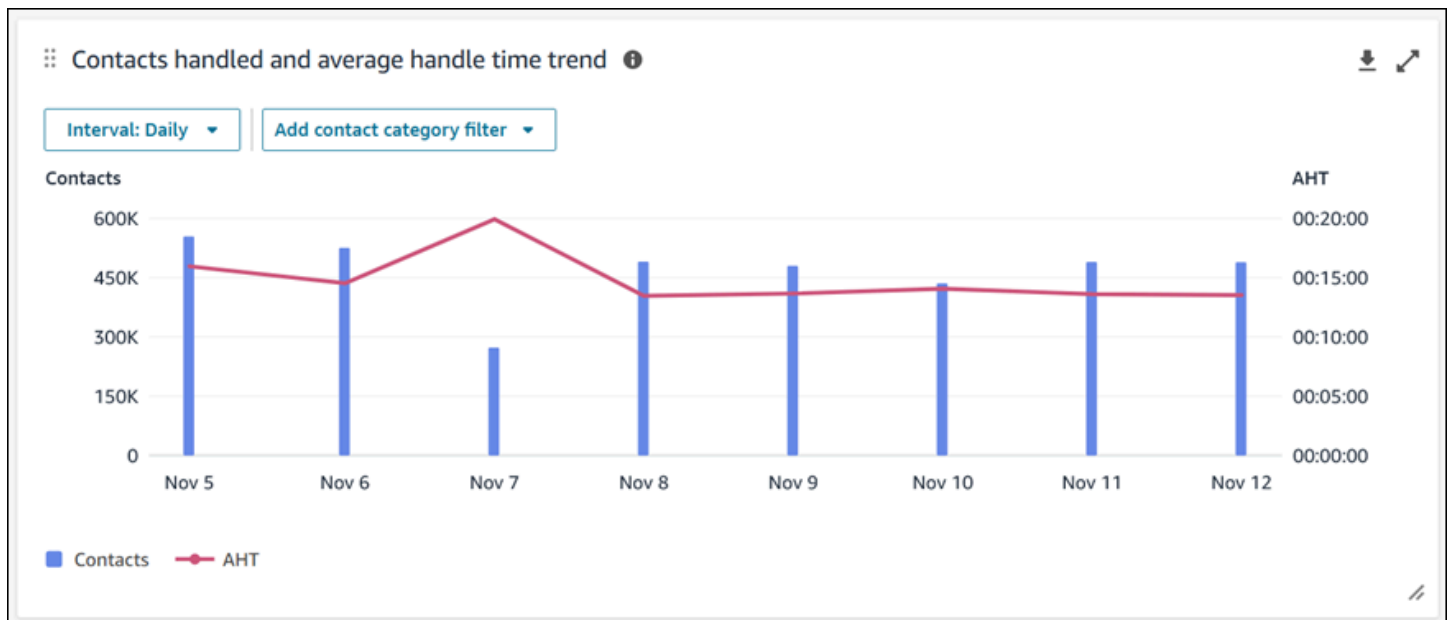
Hitungan kontak berdasarkan bagan antrian menampilkan jumlah kontak untuk setiap antrian, diurutkan berdasarkan jumlah kontak tertinggi dari kiri ke kanan. Anda dapat mengonfigurasi widget

ini lebih lanjut dengan memfilter kategori kontak langsung dari bagan ini. Filter ini akan mengganti filter kategori kontak tingkat halaman di bagian atas dasbor.



Kontak ditangani dan tren waktu penanganan rata-rata

Tren waktu penanganan Kontak dan rata-rata adalah bagan deret waktu yang menampilkan jumlah kontak yang ditangani (bilah biru) dan waktu pegangan rata-rata (garis merah) selama periode waktu tertentu yang dipecah berdasarkan interval (15 menit, harian, mingguan, bulanan). Anda dapat mengonfigurasi interval rentang waktu yang berbeda dengan menggunakan tombol "Interval" langsung di widget. Interval yang dapat Anda pilih bergantung pada filter rentang waktu tingkat halaman. Misalnya, jika Anda memiliki filter rentang waktu "Hari Ini" di bagian atas dasbor Anda, Anda hanya dapat melihat interval 15 menit selama 24 jam terakhir. Jika Anda memiliki filter rentang waktu "Hari" di bagian atas dasbor Anda, Anda dapat melihat tren interval 8 hari, atau tren interval 15 menit untuk trailing 24 jam.



Keterbatasan fungsionalitas dasbor

Batasan berikut berlaku untuk dasbor analitik percakapan Lensa Kontak:

1. Kontrol akses berbasis tag tidak didukung di dasbor.
2. Jika Anda memiliki profil perutean atau filter hierarki agen yang dipilih, hyperlink pada kategori kontak yang mengarah ke pencarian kontak akan dinonaktifkan dalam kategori Kontak dan bagan Movers and Shakers.

Dasbor kinerja antrian

Dasbor kinerja antrian membantu Anda memahami kinerja antrian atau grup antrian dibandingkan selama periode waktu yang dapat dikonfigurasi menggunakan metrik utama seperti kontak yang ditangani, tingkat layanan, dan waktu penanganan rata-rata.

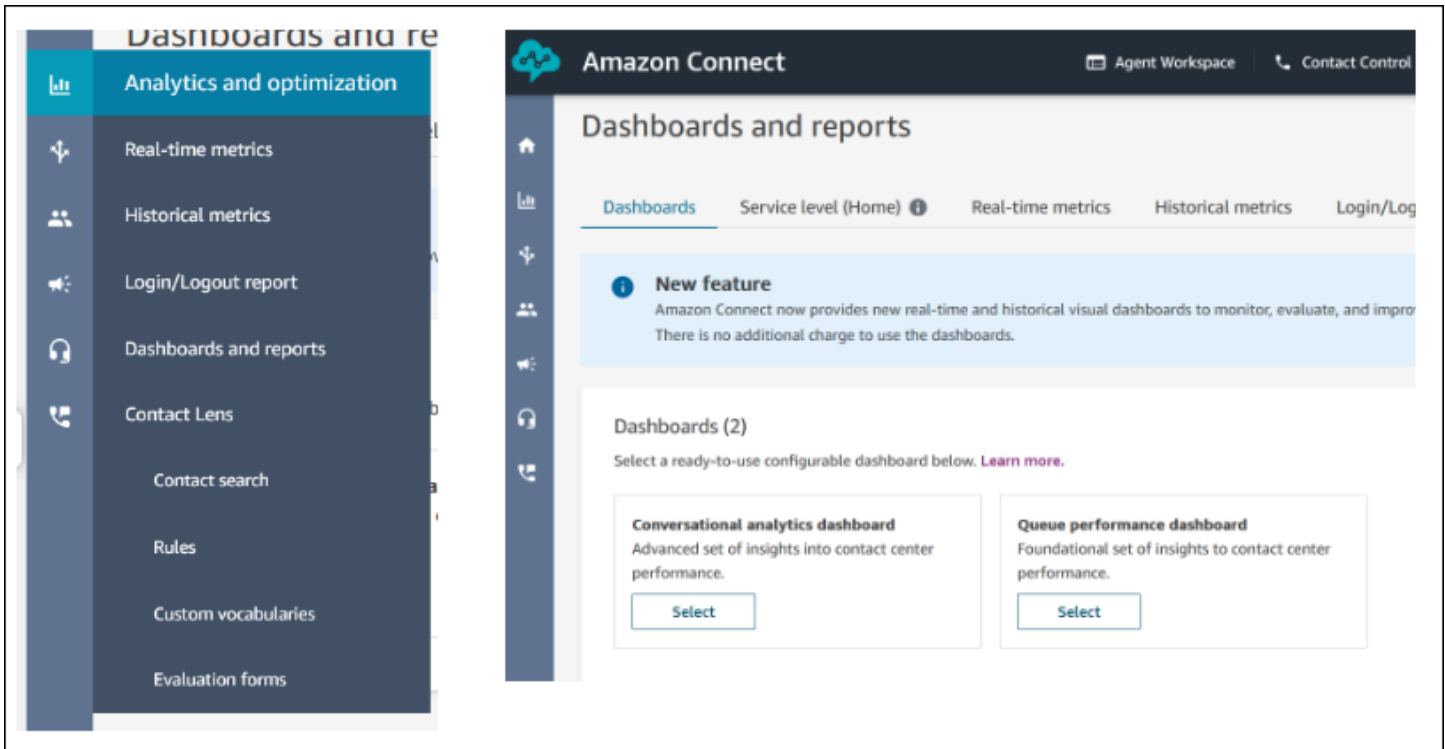
Cara mengaktifkan akses ke dasbor kinerja antrian

Untuk mengaktifkan akses ke dasbor kinerja antrian, Anda harus menerapkan izin Dasbor yang sesuai di profil keamanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin profil keamanan untuk dasbor](#).

Bagaimana cara menuju ke dasbor?

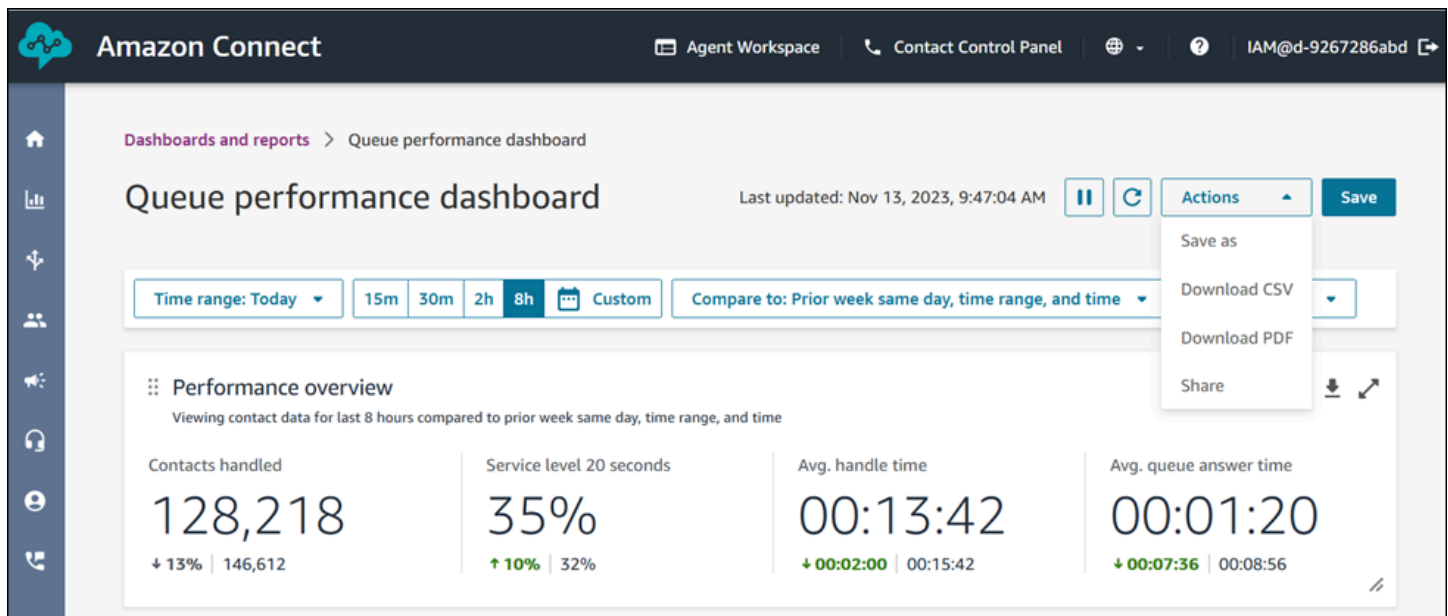
Di bawah Analytics dan Optimization, pilih Dasbor dan laporan. Kemudian pilih Pilih di bawah Dasbor kinerja antrian di bagian Dasbor. Dasbor yang dapat Anda pilih adalah Connect dasbor pra-bangun

yang dapat Anda konfigurasi dan simpan sebagai dasbor Anda sendiri untuk muncul di bagian Dasbor Saya di bawahnya. Lihat bagian selanjutnya untuk lebih jelasnya.

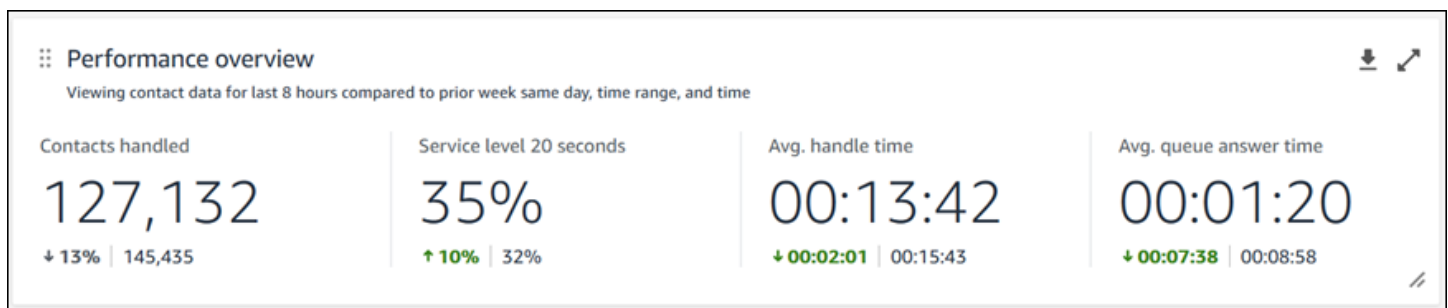


Tindakan Dasbor

1. **Simpan:** Anda dapat menyimpan dasbor dan mengubah nama dasbor Anda dengan mengklik “Actions” > “Save” dan menyetikkan nama baru dan mengklik “Simpan.” Dasbor tersimpan Anda akan muncul di “Dasbor tersimpan” di halaman “Dasbor dan laporan” di dalam tab “Dasbor”.
2. **Simpan sebagai:** Anda dapat memberi nama ulang dan menyimpan dasbor Anda dengan mengklik “Tindakan” > “Simpan sebagai” dan menyetikkan nama baru dan mengklik simpan. Dasbor tersimpan Anda akan muncul di “Dasbor tersimpan” di halaman “Dasbor dan laporan” di dalam tab “Dasbor”.
3. **Unduh CSV:** Anda dapat mengunduh seluruh kumpulan data dasbor ke CSV dengan mengklik “Tindakan” > “Unduh CSV.” Anda juga dapat mengunduh kumpulan data masing-masing widget satu per satu dengan mengklik tombol panah unduh di kanan atas setiap widget.
4. **Unduh PDF:** Anda dapat mengunduh seluruh dasbor sebagai PDF dengan mengklik “Tindakan” > “Unduh PDF.”
5. **Bagikan:** Anda dapat membagikan dan mempublikasikan dasbor seperti laporan Connect lainnya dengan mengklik “Actions” > “Share.” Untuk informasi selengkapnya tentang berbagi dan menerbitkan, lihat [Berbagi laporan](#), [Melihat laporan bersama](#), dan [Menerbitkan laporan](#).



Tindakan lain: Anda dapat memindahkan grafik dengan mengklik dan menahan ikon sudut kiri atas dengan mouse dan bergerak. Anda dapat mengubah ukuran widget dengan mengklik dan menyeret ikon kanan bawah dengan mouse Anda.



Filter

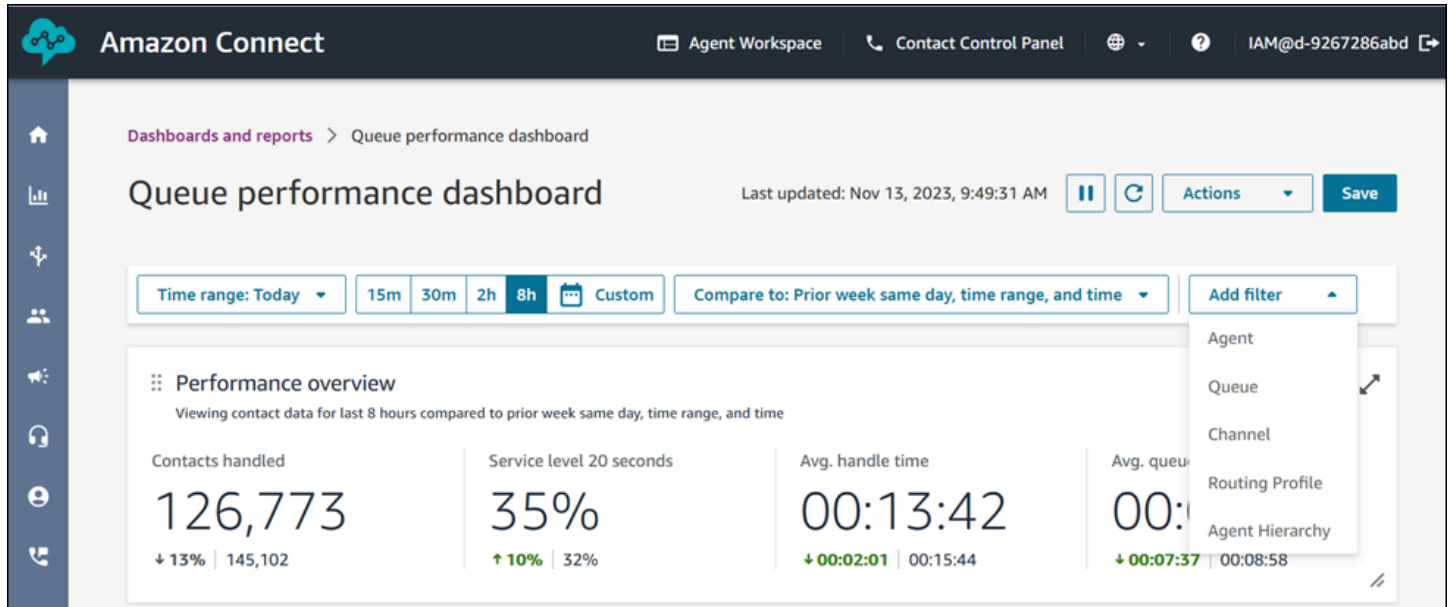
Anda dapat mengonfigurasi dasbor Anda dengan filter berikut:

Filter yang diperlukan:

1. Rentang waktu: Anda dapat memilih rentang waktu nyata dalam opsi "Rentang waktu: Hari Ini" dan memilih jendela waktu tambahan. Untuk jendela tambahan, pilih "Kustom." Anda dapat memilih rentang waktu historis dengan mengubah rentang Waktu Anda menjadi "Hari," "Minggu," atau "Bulan."
2. Rentang waktu benchmark "Bandingkan dengan": Anda dapat menyesuaikan periode waktu perbandingan untuk membandingkan pilihan rentang waktu Anda, seperti perbandingan minggu ke minggu yang tepat yang disebut "Bandingkan dengan: Minggu sebelumnya pada hari yang

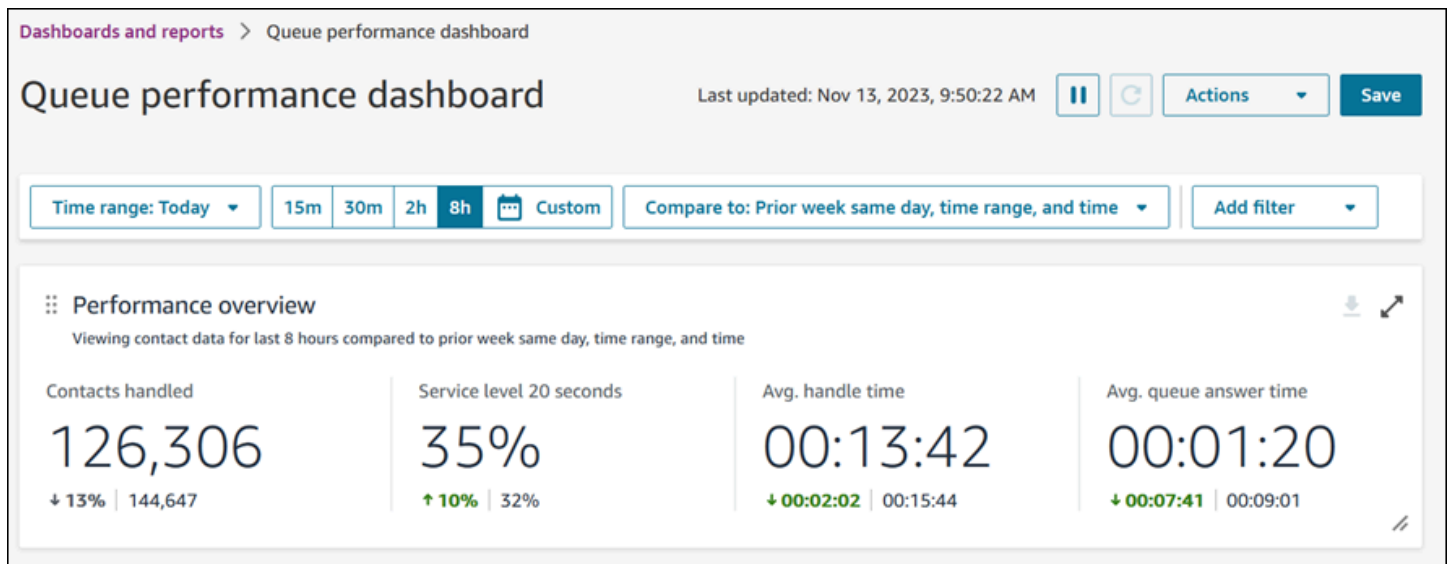
sama, rentang waktu, dan waktu.” Rentang waktu benchmark ini mendukung benchmarking di semua widget di dasbor. Rentang waktu benchmark Anda harus menjadi tanggal di masa lalu dibandingkan dengan rentang waktu Anda.

Filter tambahan: Agen, Antrian, Saluran, Profil Perutean, Agen, dan Hierarki.



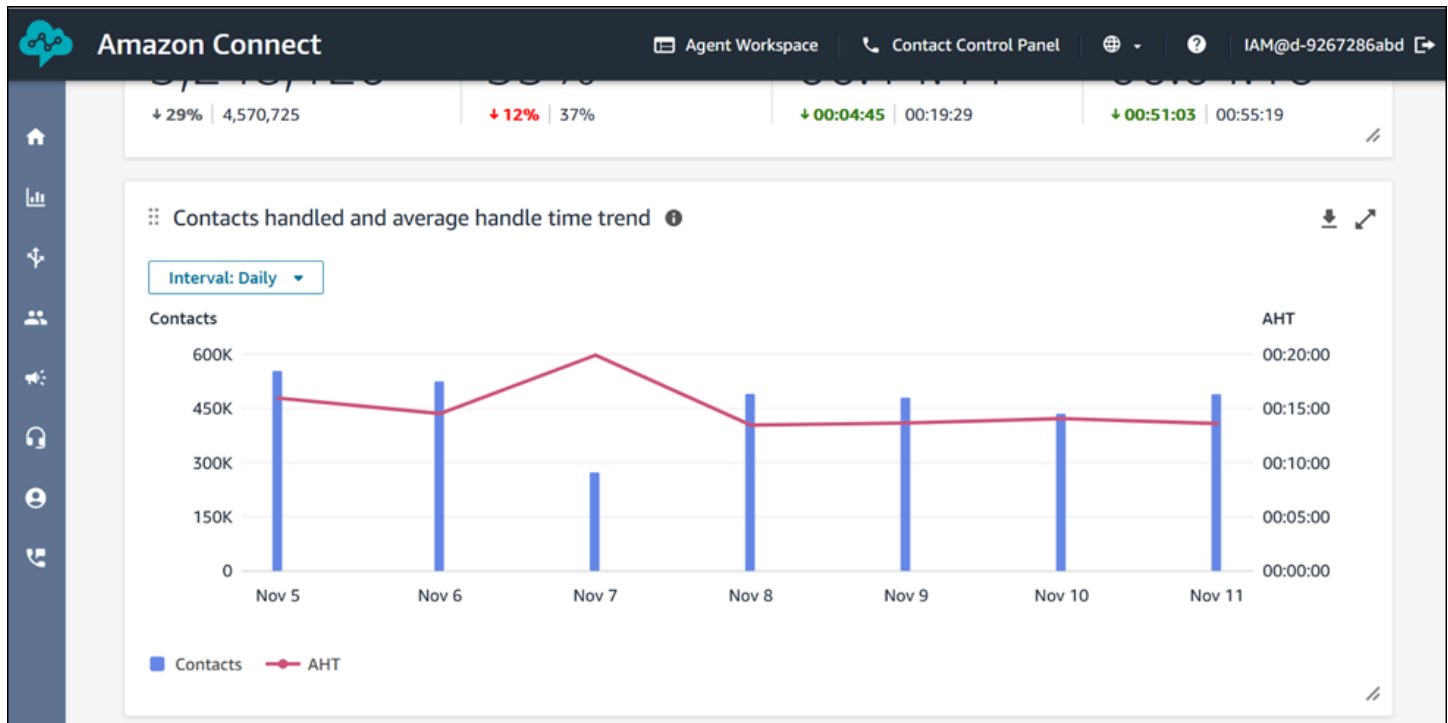
Bagan ikhtisar kinerja

Bagan ikhtisar kinerja yang menyediakan metrik agregat berdasarkan filter Anda. Setiap metrik dalam grafik dibandingkan dengan filter rentang waktu benchmark “bandingkan dengan” Anda. Misalnya, Kontak yang ditangani selama pemilihan rentang waktu Anda adalah 126.306, yang turun ~ 13% dibandingkan dengan jumlah kontak benchmark Anda yang ditangani, 144.647 kontak. Persentase dibulatkan ke atas atau ke bawah. Warna yang muncul untuk metrik menunjukkan positif (hijau) atau negatif (merah) dibandingkan dengan tolok ukur Anda. Tidak ada warna untuk kontak yang ditangani.



Kontak ditangani dan tren waktu penanganan rata-rata

Tren waktu penanganan Kontak dan rata-rata adalah bagan deret waktu yang menampilkan jumlah kontak yang ditangani (bilah biru) dan waktu pegangan rata-rata (garis merah) selama periode waktu tertentu yang dipecah berdasarkan interval (15 menit, harian, mingguan, bulanan). Anda dapat mengonfigurasi interval rentang waktu yang berbeda dengan menggunakan tombol “Interval” langsung di widget. Interval yang dapat Anda pilih bergantung pada filter rentang waktu tingkat halaman. Misalnya, jika Anda memiliki filter rentang waktu “Hari Ini” di bagian atas dasbor Anda, Anda hanya dapat melihat interval 15 menit selama 24 jam terakhir. Jika Anda memiliki filter rentang waktu “Hari” di bagian atas dasbor Anda, Anda dapat melihat tren interval 8 hari, atau tren interval 15 menit untuk trailing 24 jam.



Keterbatasan fungsionalitas dasbor

Batasan berikut berlaku untuk dasbor kinerja Antrian:

1. Kontrol akses berbasis tag tidak didukung di dasbor.

Tetapkan izin profil keamanan untuk dasbor

Untuk melihat dasbor, Anda harus ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki metrik Akses — Izin akses atau Dasbor — Izin akses. Perhatikan perilaku berikut saat Anda menetapkan izin ini:

1. Saat metrik Access — Access dipilih, metrik Real-time, metrik historis, audit aktivitas Agen, dan izin Dasbor juga ditetapkan secara otomatis.
2. Saat Access metrics — Access ditetapkan, Anda memiliki akses ke semua laporan dan dasbor metrik real-time dan historis.

Gambar berikut menunjukkan bagian Analytics dan Optimization dari halaman izin profil Keamanan. Opsi Access dipilih untuk metrik Access, Metrik real-time, Metrik historis, Audit aktivitas agen, dan Dasbor.

Edit security profile Cancel **Save** ▾

Analytics and Optimization ^

This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trace records, call recordings, manager listen in, forecasting and capacity planning.

Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button ⓘ	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dashboards ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jika hanya Dasbor yang dipilih, Anda hanya memiliki akses ke dasbor dan tidak ada halaman atau laporan analitik lainnya. Gambar berikut menunjukkan bagian Analytics dan Optimization, dengan hanya Dasbor — Akses dipilih.

Edit security profile Cancel **Save** ▾

Analytics and Optimization ^

This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trace records, call recordings, manager listen in, forecasting and capacity planning.

Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button ⓘ	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dashboards ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Laporan metrik waktu nyata

Laporan metrik real-time menampilkan informasi metrik real-time atau mendekati waktu nyata tentang aktivitas di pusat kontak Anda. Metrik seperti Online menunjukkan jumlah agen yang saat ini online secara real-time, diperbarui setiap 15 detik. Metrik seperti Ditangani dan Ditinggalkan mencerminkan nilai mendekati real-time untuk pusat kontak Anda.

Anda dapat menyesuaikan laporan, menentukan rentang waktu untuk setiap laporan, memilih metrik untuk setiap laporan, dan memilih filter untuk data yang akan disertakan atau dikecualikan dari setiap laporan.

Anda juga dapat menggunakan [API Amazon Connect Layanan](#) untuk membuat laporan kustom, seperti laporan real-time yang difilter oleh tim agen.

Daftar Isi

- [Definisi metrik waktu nyata](#)

- [Izin diperlukan untuk melihat laporan metrik waktu nyata](#)
- [Kontrol akses berbasis tag metrik waktu nyata](#)
- [Seberapa sering metrik waktu nyata disegarkan](#)
- [Gunakan penelusuran sekali klik untuk profil Routing dan tabel Antrian](#)
- [Visualisasikan: Dasbor antrian](#)
- [Lihat berapa banyak kontak yang menunggu dalam antrian](#)
- [Membuat laporan metrik waktu nyata](#)
- [Tidak ada metrik atau terlalu sedikit baris dalam laporan antrian?](#)
- [Daftar antrian dikelompokkan berdasarkan profil perutean](#)
- [Daftar agen dikelompokkan berdasarkan profil perutean](#)
- [Urutkan agen berdasarkan aktivitas dalam laporan metrik waktu nyata](#)
- [Ubah status “Aktivitas agen” dalam laporan metrik waktu nyata](#)
- [Unduh laporan metrik waktu nyata](#)

Definisi metrik waktu nyata

Metrik berikut tersedia untuk disertakan dalam laporan metrik waktu nyata di Amazon Connect. Metrik yang tersedia untuk disertakan dalam laporan bergantung pada jenis laporan.

Tip

Pengembang dapat menggunakan [GetCurrentMetricData](#) API untuk mendapatkan subset metrik real-time berikut dari instance yang ditentukan Amazon Connect .

Ditinggalkan

Hitungan kontak terputus oleh pelanggan saat dalam antrian selama rentang waktu yang ditentukan. Kontak yang diantri untuk callback tidak dihitung sebagai ditinggalkan. Saat Anda membuat laporan metrik real-time yang disesuaikan, untuk menyertakan metrik ini, pilih laporan Antrian untuk jenisnya. Pada tab Filter, pilih Antrian, lalu pada tab Metrik Anda akan memiliki opsi untuk menyertakan Abandoned.

Tingkat pengabaian

Persentase kontak yang terputus oleh pelanggan saat dalam antrian. Kontak yang diantri untuk callback tidak dihitung sebagai ditinggalkan.

Aktif

Hitungan slot aktif. Nomor ini bertambah untuk setiap kontak di mana status kontak terhubung, ditahan, setelah kontak bekerja, Dijeda, atau Cincin keluar.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SLOTS_ACTIVE`.

ACW

Hitungan kontak yang berada dalam suatu AfterContactWork keadaan. (Setelah pekerjaan kontak juga dikenal sebagai After call work.) Setelah percakapan antara agen dan pelanggan berakhir, kontak dipindahkan ke status ACW.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENTS_AFTER_CONTACT_WORK`. Nama metrik ini membingungkan karena di Amazon Connect konsol, ACW menghitung jumlah kontak yang berada dalam status ACW, bukan jumlah agen.

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang status agen dan status kontak, lihat [Tentang status agen](#) dan [Tentang status kontak](#).

Aktivitas Agen

Jika agen menangani satu kontak, metrik ini mungkin memiliki nilai berikut: Tersedia, Masuk, Saat kontak, Ditolak, Tidak Terjawab, Kesalahan, Setelah kontak berfungsi, atau status khusus.

Jika agen menangani kontak bersamaan, Amazon Connect gunakan logika berikut untuk menentukan status:

- Jika setidaknya satu kontak dalam Kesalahan, Aktivitas Agen = Kesalahan.
- Lain jika setidaknya satu kontak adalah Kontak terjawab, Aktivitas Agen = Tidak Terjawab.
- Lain jika setidaknya satu kontak adalah kontak Ditolak, Aktivitas Agen = Ditolak.
- Lain jika setidaknya satu kontak Terhubung, Ditahan, Dijeda, atau Kontak Keluar/panggilan balik keluar, Aktivitas Agen = Pada kontak.

- Lain jika setidaknya satu kontak adalah Setelah kontak bekerja, Aktivitas Agen = Setelah Kontak Bekerja.
- Lain jika setidaknya satu kontak adalah Incoming/Inbound Callback, Agent Activity = Incoming.
- Jika status agen adalah status kustom, Aktivitas Agen adalah status kustom.
- Lain jika status agen Tersedia, Aktivitas Agen = Tersedia.
- Lain jika status agen Offline, Aktivitas Agen = Offline. (Setelah agen pindah ke Offline, mereka menghilang dari halaman metrik real-time dalam waktu sekitar 5 menit.)

Jika manajer menggunakan fitur Monitor Manajer untuk memantau agen tertentu saat mereka berinteraksi dengan pelanggan, maka Aktivitas Agen manajer akan ditampilkan sebagai Pemantauan. Aktivitas Agen agen yang sedang dipantau masih On Contact.

Nama Depan Agen

Nama depan agen, seperti yang dimasukkan dalam akun Amazon Connect pengguna mereka.

Hirarki Agen

Hirarki agen ditugaskan, jika ada.

Agen menutup telepon

Hitungan kontak terputus di mana agen terputus sebelum pelanggan.

Nama Belakang Agen

Nama belakang agen, seperti yang dimasukkan dalam akun Amazon Connect pengguna mereka.

Nama Agen

Nama agen, ditampilkan sebagai berikut: Nama Belakang Agen, Nama Depan Agen.

Agen tidak merespon

Jumlah kontak dialihkan ke agen tetapi tidak dijawab oleh agen itu, termasuk kontak yang ditinggalkan oleh pelanggan.

Jika kontak tidak dijawab oleh agen tertentu, kami mencoba untuk mengarahkannya ke agen lain untuk ditangani; kontak tidak terputus. Karena satu kontak dapat dilewatkan beberapa kali (termasuk

oleh agen yang sama), itu dapat dihitung beberapa kali: sekali untuk setiap kali dialihkan ke agen tetapi tidak dijawab.

Metrik ini sebelumnya bernama Missed.

Agen non-respon tanpa meninggalkan pelanggan

Jika kontak tidak dijawab oleh agen tertentu, Amazon Connect mencoba merutekannya ke agen lain untuk ditangani; kontak tidak terputus. Karena satu kontak dapat dilewatkan beberapa kali (termasuk oleh agen yang sama), itu dapat dihitung beberapa kali: sekali untuk setiap kali dialihkan ke agen tetapi tidak dijawab.

AHT (Waktu Penanganan Rata-rata)

Rata-rata waktu, dari awal hingga akhir, bahwa kontak terhubung dengan agen (waktu penanganan rata-rata). Ini termasuk waktu bicara, waktu tunggu, waktu After Contact Work (ACW), dan durasi jeda agen (yang hanya berlaku untuk tugas).

AHT dihitung dengan rata-rata jumlah waktu antara kontak yang dijawab oleh agen dan penyelesaian pekerjaan pada kontak tersebut oleh agen.

Kontak API ditangani

Jumlah kontak yang diprakarsai oleh operasi API, seperti `StartOutboundVoiceContact`, dan ditangani oleh agen.

Ketersediaan

Untuk setiap agen, jumlah slot yang tersedia yang mereka miliki yang dapat dialihkan kontak.

Jumlah slot yang tersedia untuk agen didasarkan pada [profil routing](#) mereka. Misalnya, katakanlah profil perutean agen menentukan bahwa mereka dapat menangani satu kontak suara atau hingga tiga kontak obrolan secara bersamaan. Jika mereka saat ini menangani satu obrolan, mereka memiliki dua slot yang tersedia, bukan tiga.

Apa yang menyebabkan angka ini turun? Slot dianggap tidak tersedia ketika:

- Kontak di slot adalah: terhubung ke agen, di After Contact Work, dering masuk, dering keluar, tidak terjawab, atau dalam keadaan kesalahan.
- Kontak di slot terhubung ke agen dan ditahan.

Amazon Connect tidak menghitung slot agen ketika:

- Agen telah menetapkan status mereka di PKT ke status khusus, seperti Istirahat atau Pelatihan. Amazon Connect tidak menghitung slot ini karena agen tidak dapat mengambil kontak masuk ketika mereka telah menetapkan status mereka ke status khusus.
- Agen tidak dapat mengambil kontak dari saluran tersebut sesuai profil perutean mereka.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SLOTS_AVAILABLE`.

Available

Jumlah agen yang dapat melakukan kontak masuk. Agen hanya dapat mengambil kontak masuk ketika mereka secara manual mengatur statusnya ke Tersedia di PKC (atau dalam beberapa kasus ketika manajer mereka mengubahnya).

Ini berbeda dari berapa banyak kontak masuk yang bisa diambil agen. Jika Anda ingin tahu berapa banyak lagi kontak yang dapat diarahkan agen kepada mereka, lihat metrik Ketersediaan. Ini menunjukkan berapa banyak slot yang dimiliki agen gratis.

Apa yang menyebabkan angka ini turun? Agen dianggap tidak tersedia ketika:

- Agen telah menetapkan status mereka di PKT ke status khusus, seperti Istirahat atau Pelatihan. Amazon Connect tidak menghitung slot ini karena agen tidak dapat mengambil kontak masuk ketika mereka telah menetapkan status mereka ke status khusus.
- Agen memiliki setidaknya satu kontak yang sedang berlangsung.
- Agen memiliki kontak dalam keadaan tidak terjawab atau kesalahan, yang mencegah agen mengambil kontak lagi sampai mereka dibalik ke routable.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENTS_AVAILABLE`.

Rata-rata Waktu Aktif

Rata-rata waktu, dari awal hingga akhir, bahwa seorang agen sedang mengerjakan kontak (waktu aktif rata-rata). Ini termasuk waktu bicara, waktu tunggu, dan waktu After Contact Work (ACW). Ini berlaku untuk panggilan masuk dan keluar.

Rata-rata Waktu Aktif tidak termasuk waktu yang dihabiskan dalam status kustom; Waktu penanganan kontak (CHT) memang menyertakan waktu yang dihabiskan dalam status kustom.

Waktu Jeda Agen Rata-rata

Rata-rata waktu kontak dijeda setelah terhubung ke agen selama kontak masuk atau keluar.

$SUM(\text{agent_pause_time}) / \text{Jumlah Kontak yang dijeda}$

Rata-rata Waktu Penghubung API

Waktu rata-rata antara saat kontak dimulai menggunakan Amazon Connect API, dan agen terhubung.

Rata-rata meninggalkan waktu

Rata-rata waktu, dalam hitungan detik, kontak yang ditinggalkan berada dalam antrian sebelum ditinggalkan.

Rata-rata ACW

Rata-rata waktu, dalam hitungan detik, kontak yang dihabiskan dalam keadaan kerja Setelah kontak, selama rentang waktu yang ditentukan.

Ini bukan jumlah rata-rata waktu yang dihabiskan agen untuk kontak.

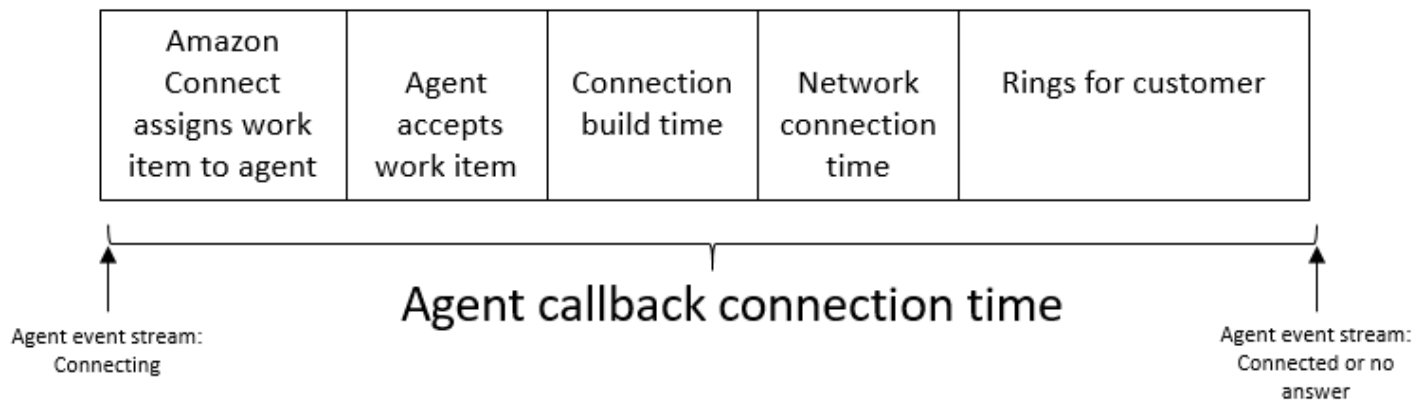
Untuk mempelajari lebih lanjut tentang status agen dan status kontak, lihat [Tentang status agen](#) dan [Tentang status kontak](#).

Rata-rata waktu menghubungkan callback

Waktu rata-rata antara saat kontak callback dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Tidak ada yang setara dengan metrik ini yang tersedia di GetCurrentMetricData API.

Gambar berikut menunjukkan lima bagian yang digunakan untuk menghitung waktu koneksi callback Avg: Amazon Connect menetapkan item kerja ke agen, agen menerima item kerja, waktu pembuatan koneksi, waktu koneksi jaringan, dering untuk pelanggan. Ini juga menunjukkan apa yang ada di aliran acara agen: Menghubungkan, Terhubung atau tidak ada jawaban.



Rata-rata waktu penahanan pelanggan

Rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan untuk ditahan saat terhubung ke agen. Ini dihitung dengan rata-rata CustomerHoldDuration (dari catatan kontak).

Agen waktu salam rata-rata

Metrik ini mewakili rata-rata waktu respons pertama agen di obrolan, yang menunjukkan seberapa cepat mereka terlibat dengan pelanggan setelah bergabung dengan obrolan. Ini dihitung dengan membagi total waktu yang diperlukan agen untuk memulai respons pertama mereka dengan jumlah kontak obrolan.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.

Waktu penahanan rata-rata

Rata-rata waktu, dalam hitungan detik, kontak dalam antrian ditahan.

Metrik ini tidak berlaku untuk tugas sehingga Anda akan melihat nilai 0 pada laporan untuk mereka.

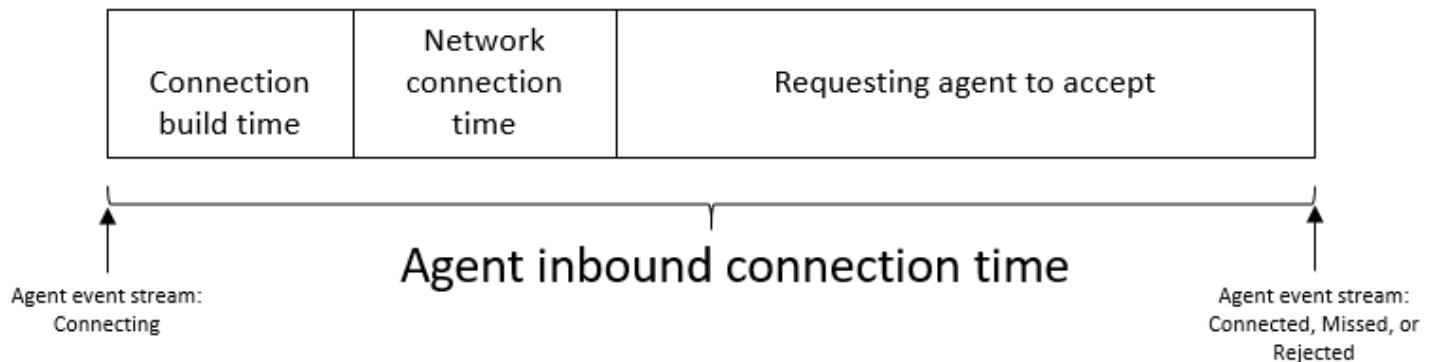
Rata-rata waktu koneksi masuk

Waktu rata-rata antara ketika kontak dimulai Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Dalam aliran peristiwa agen, waktu ini dihitung dengan rata-rata durasi antara status kontak perubahan peristiwa STATE_CHANGE dari CONNECTING ke CONNECTED/MISSED/ERROR.

Tidak ada yang setara dengan metrik ini yang tersedia di GetCurrentMetricData API.

Gambar berikut menunjukkan tiga bagian yang digunakan untuk menghitung waktu koneksi masuk Avg: waktu pembuatan koneksi, waktu koneksi jaringan, dan agen permintaan untuk menerima. Ini juga menunjukkan apa yang ada di aliran acara agen: Menghubungkan, Terhubung, Tidak Terjawab, atau Ditolak.



Waktu interaksi rata-rata

Rata-rata waktu, dalam hitungan detik, kontak itu terhubung dan berinteraksi dengan agen. Ini tidak termasuk waktu tunggu, durasi jeda agen (yang hanya berlaku untuk tugas), atau waktu yang dihabiskan menunggu dalam antrian.

Interaksi rata-rata dan waktu tahan

Rata-rata waktu, dalam hitungan detik, kontak dalam antrian dihabiskan untuk berinteraksi dengan agen dan ditahan. Ini dihitung sebagai berikut:

Waktu tahan rata-rata+Waktu interaksi rata-rata

Waktu interaksi rata-rata

Total waktu yang dihabiskan agen untuk berinteraksi dengan pelanggan pada kontak masuk dan keluar. Ini tidak termasuk [Waktu penahanan pelanggan](#) atau [Setelah waktu kerja kontak](#).

Agen interupsi rata-rata

Metrik ini mengukur frekuensi rata-rata interupsi agen selama interaksi pelanggan dengan membagi jumlah total interupsi agen dengan jumlah total kontak.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.

Rata-rata waktu non-bicara

Rata-rata total waktu non-bicara dalam percakapan suara. Waktu non-bicara mengacu pada durasi gabungan waktu penahanan dan periode diam melebihi tiga detik, di mana baik agen maupun pelanggan tidak terlibat dalam percakapan. Untuk menghitung waktu non-bicara, kami menjumlahkan semua interval di mana kedua peserta tetap diam dan kemudian membagi total ini dengan jumlah kontak.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.

Waktu bicara rata-rata

Rata-rata waktu yang dihabiskan untuk berbicara selama kontak suara baik di pelanggan atau agen. Ini dihitung dengan merangkum semua interval di mana agen, pelanggan, atau keduanya terlibat dalam percakapan, dan kemudian membaginya dengan jumlah total kontak.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.

Waktu jawaban antrian rata-rata

Rata-rata waktu, dalam hitungan detik, kontak berada dalam antrian sebelum dijawab oleh agen. Ini dihitung dengan menggunakan jumlah waktu kontak berada dalam antrian, bukan waktu yang dihabiskan kontak dalam langkah aliran sebelumnya, seperti mendengarkan atau menanggapi permintaan.

Waktu resolusi rata-rata

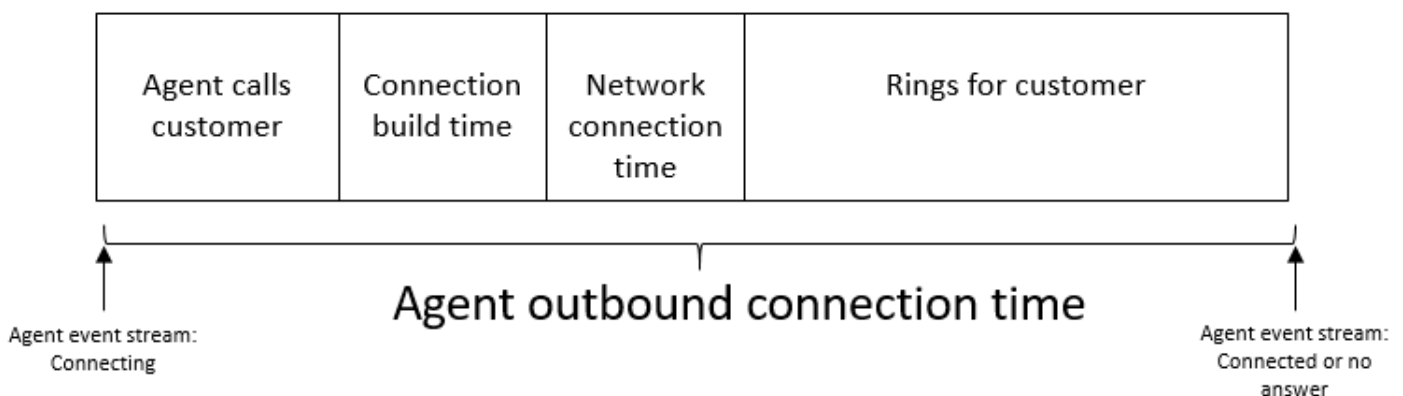
Waktu rata-rata, mulai dari saat kontak dimulai hingga saat diselesaikan. Waktu resolusi untuk kontak didefinisikan sebagai: mulai dari `InitiationTimestamp`, dan berakhir pada `AfterContactWorkEndTimestamp` atau `DisconnectTimestamp`, mana yang lebih lambat.

Waktu penghubung keluar rata-rata

Waktu rata-rata antara ketika kontak keluar dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Tidak ada yang setara dengan metrik ini yang tersedia di `GetCurrentMetricData` API.

Gambar berikut menunjukkan empat bagian yang digunakan untuk menghitung waktu koneksi keluar Avg: pelanggan panggilan agen, waktu pembuatan koneksi, waktu koneksi jaringan, dering untuk pelanggan. Ini juga menunjukkan apa yang ada di aliran acara agen: Menghubungkan, Terhubung atau Tidak ada jawaban.



Upaya panggilan balik

Jumlah kontak tempat panggilan balik dicoba, tetapi pelanggan tidak mengambilnya.

Kontak callback ditangani

Hitungan kontak ditangani oleh agen yang mengantri callback.

Kapasitas

Menampilkan kapasitas maksimum yang ditetapkan dalam profil perutean yang saat ini ditetapkan ke agen. Kolom ini dapat disaring berdasarkan saluran.

Jika profil perutean agen dikonfigurasi untuk menangani satu suara atau hingga tiga obrolan, maka kapasitas maksimumnya sama dengan tiga, jika tidak difilter berdasarkan saluran.

Konsultasikan

Usang Mei 2019. Saat digunakan dalam laporan, ia mengembalikan tanda hubung (-).

Hitungan kontak dalam antrian yang ditangani oleh agen, dan agen berkonsultasi dengan agen lain atau manajer call center selama kontak.

Hubungi Negara

Keadaan kontak yang saat ini ditangani agen. Status dapat berupa: Terhubung, Ditahan, Setelah kontak bekerja, Dijeda, Masuk, Panggilan, atau Kontak terjawab.

Untuk callback antrian, status kontak juga bisa Callback panggilan masuk atau Panggilan balik.

Jika manajer menggunakan fitur Monitor Manajer untuk memantau agen tertentu saat mereka berinteraksi dengan pelanggan, status kontak manajer adalah Pemantauan; status kontak agen Terhubung.

Kontak Ditinggalkan di X

Jumlah kontak yang ditinggalkan antara 0 dan X, misalnya, dari 0 - 60 detik.

Anda dapat membuat ambang batas khusus untuk kontak yang ditinggalkan. Untuk informasi selengkapnya, [Tingkat layanan khusus](#).

Kontak kustom yang ditinggalkan dilokalkan ke laporan tempat metrik diterapkan. Misalnya, Anda membuat laporan yang memiliki Kontak ditinggalkan dalam metrik 75 detik. Anda meninggalkan halaman dan kemudian membuat laporan lain. Metrik Kontak yang ditinggalkan dalam 75 detik tidak akan ada di laporan kedua. Anda harus membuatnya lagi.

Kontak Dijawab dalam X

Jumlah kontak yang dijawab antara 0 dan X, misalnya, dari 0 - 60 detik.

Anda dapat membuat ambang batas khusus untuk kontak yang dijawab. Untuk informasi selengkapnya, [Tingkat layanan khusus](#).

Kontak kustom yang dijawab dilokalkan ke laporan tempat metrik diterapkan. Misalnya, Anda membuat laporan yang memiliki Kontak dijawab dalam metrik 75 detik. Anda meninggalkan halaman dan kemudian membuat laporan lain. Metrik Kontak yang dijawab dalam 75 detik tidak akan ada di laporan kedua. Anda harus membuatnya lagi.

Kontak ditransfer

Hitungan kontak ditransfer keluar dari antrian ke antrian, dan ditransfer keluar oleh agen menggunakan PKC.

Durasi

Jumlah waktu agen telah berada di Status Aktivitas Agen saat ini.

Kesalahan

Hitungan agen dalam keadaan Kesalahan. Agen disertakan dalam metrik ini jika mereka melewatkan panggilan atau menolak obrolan/tugas (paling umum). Mereka juga dapat dihitung jika ada kegagalan koneksi.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan AGENTS_ERROR.

Ditangani

Hitungan kontak dalam antrian yang dijawab oleh agen.

Ditangani di

Hitungan kontak masuk yang ditangani oleh agen selama rentang waktu yang ditentukan yang dimulai menggunakan salah satu metode berikut: panggilan masuk, transfer ke agen, transfer ke antrian, atau transfer. queue-to-queue

Ditangani

Hitungan kontak yang ditangani oleh agen selama rentang waktu yang ditentukan yang diprakarsai oleh agen yang melakukan panggilan keluar menggunakan PKC.

Tahan pengabaian

Hitungan kontak yang terputus saat pelanggan ditahan. Pemutusan bisa jadi karena pelanggan menutup telepon saat ditahan, atau ada masalah teknis dengan kontak saat ditahan.

Dalam antrian

Hitungan kontak saat ini dalam antrian. Antrian diperbarui ketika kontak diarahkan ke agen, sebelum agen menerima kontak.

Untuk mempelajari perbedaannya dari Kontak terjadwal dalam skenario panggilan balik, lihat [Bagaimana Penundaan awal memengaruhi metrik Terjadwal dan Dalam antrian](#).

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan CONTACTS_IN_QUEUE.

Max mengantri

Waktu terlama yang dihabiskan seorang kontak menunggu dalam antrian. Ini termasuk semua kontak yang ditambahkan ke antrian, bahkan jika mereka tidak terhubung dengan agen, seperti kontak yang ditinggalkan.

NPT (Waktu Non-Produktif)

Hitungan agen yang telah menetapkan status mereka di PKT ke status adat. Artinya, status PKC mereka selain Tersedia atau Offline.

Tip

Meskipun agen tidak mengarahkan kontak masuk baru apa pun sementara status PKT mereka diatur ke status khusus, mereka dapat mengubah status PKT mereka ke status khusus sambil tetap menangani kontak. Misalnya, katakanlah seorang agen sedang mengarahkan kontak dengan sangat cepat. Untuk pergi istirahat, mereka mengatur status mereka untuk Break secara proaktif, sementara masih menyelesaikan kontak terakhir. Hal ini memungkinkan mereka untuk pergi istirahat dan menghindari secara tidak sengaja kehilangan kontak yang diarahkan kepada mereka dalam sepotong waktu antara akhir kontak terakhir dan pengaturan status mereka untuk Break.

Karena agen dapat melakukan panggilan atau melakukan ACW, misalnya, sementara PKC mereka diatur ke status khusus, ini berarti mungkin bagi agen untuk dihitung sebagai On call dan NPT pada saat yang sama.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENTS_NON_PRODUCTIVE`.

Persentase waktu non-bicara

Waktu non-bicara dalam percakapan suara sebagai persen dari total durasi percakapan. Untuk menghitung persen waktu non-bicara, Amazon Connect total semua interval di mana peserta tetap diam (waktu non-bicara), dan kemudian membagi total ini dengan total durasi percakapan.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.

Hunian

Persentase waktu agen aktif pada kontak. Persentase ini dihitung sebagai berikut:

$$\frac{\text{(Agen pada kontak (waktu jam dinding))}}{\text{(Agen pada kontak (waktu jam dinding) + Waktu idle agen)}}$$

Di mana:

- $\text{(Agen pada kontak + Waktu idle Agen)}$ = jumlah total waktu agen
- Jadi $\frac{\text{(Agen pada kontak)}}{\text{(jumlah total waktu agen)}}$ = persentase waktu agen aktif pada kontak.

Important

Hunian tidak memperhitungkan konkurensi. Artinya, agen dianggap 100% ditempati untuk interval tertentu jika mereka menangani setidaknya satu kontak untuk seluruh durasi itu.

Tertua

Lama waktu dalam antrian untuk kontak yang telah berada dalam antrian paling lama.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `OLDEST_CONTACT_AGE`.

Pada kontak

Hitungan agen saat ini pada kontak. Agen adalah “pada kontak” ketika mereka menangani setidaknya satu kontak yang terhubung, ditahan, di Setelah kontak bekerja, dijeda, atau cincin keluar.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENTS_ON_CONTACT`. Metrik ini dulu diberi nama On call. Anda masih dapat menggunakan `AGENTS_ON_CALL` untuk mengambil data untuk metrik ini.

Online

Hitungan agen yang telah menetapkan status mereka di PKT menjadi sesuatu selain Offline. Misalnya, mereka mungkin telah menetapkan statusnya ke Tersedia, atau ke nilai khusus seperti Istirahat atau Pelatihan.

Metrik Online tidak memberi tahu Anda berapa banyak agen yang dapat dialihkan kontak. Untuk metrik tersebut, lihat [Tersedia](#).

Metrik ini bisa membingungkan jadi mari kita lihat sebuah contoh. Katakanlah Anda melihat ini dalam laporan Antrian:

- Online = 30
- Panggilan = 1
- NPT = 30
- ACW = 0
- Kesalahan = 0
- Tersedia = 0

Ini berarti 30 agen telah menetapkan status mereka di PKT ke status khusus. 1 dari 30 agen tersebut saat ini sedang dalam kontak.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENTS_ONLINE`.

Antrean

Nama antrian yang terkait dengan kontak yang saat ini ditangani agen.

Antrian

Hitungan kontak ditambahkan ke antrian selama rentang waktu yang ditentukan.

Profil Routing

Profil routing untuk agen.

Terjadwal

Hitungan pelanggan dalam antrian yang ada panggilan balik dijadwalkan.

Untuk mempelajari perbedaannya dari Dalam kontak antrian dalam skenario panggilan balik, lihat.

[Bagaimana Penundaan awal memengaruhi metrik Terjadwal dan Dalam antrian](#)

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan CONTACTS_SCHEDULED.

SL X

Persentase kontak yang dihapus dari antrian antara 0 dan X setelah ditambahkan ke dalamnya (Tingkat Layanan). Kontak dihapus dari antrian ketika salah satu hal berikut terjadi: agen menjawab panggilan, pelanggan meninggalkan panggilan, atau pelanggan meminta panggilan balik.

Untuk X, Anda dapat memilih dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya dalam hitungan detik: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300, dan 600.

Tingkat layanan khusus

Anda juga dapat membuat metrik tingkat layanan khusus. Anda juga dapat memilih dari durasi tambahan, seperti menit, jam, atau hari.

Anda dapat menambahkan hingga 10 tingkat layanan khusus per laporan.

Durasi maksimum untuk tingkat layanan khusus adalah 7 hari. Itu karena di Amazon Connect Anda tidak dapat memiliki kontak yang lebih dari 7 hari.

Staf

Hitungan agen yang online di PKT, dan bukan di NPT (status khusus).

Cara berpikir lain tentang ini adalah, ada dua skenario di mana Staffed tidak bertambah:

- Status agen di PKC diatur ke Offline.
- Status agen di PKC diatur ke status khusus.

Sebagai contoh, katakanlah seorang agen menetapkan status mereka di PKT ke status khusus seperti Break dan mereka membuat panggilan keluar. Sekarang agennya sedang dalam panggilan, tetapi Staffed adalah 0.

Jika agen menetapkan status mereka di PKC ke Tersedia dan melakukan panggilan keluar, agen sedang dalam panggilan dan Staffed adalah 1.

Metrik ini tersedia di laporan Antrian.

Di [GetCurrentMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan AGENTS_STAFFED.

Ditransfer di

Hitungan kontak yang ditransfer ke antrian selama rentang waktu yang ditentukan.

Ditransfer oleh agen

Hitungan kontak yang ditransfer oleh agen menggunakan PKC.

Ditransfer dari antrian

Hitungan kontak yang ditransfer ke antrian dari antrian lain selama alur antrian Pelanggan.

Ditransfer keluar

Hitungan kontak yang ditransfer keluar dari antrian selama rentang waktu yang ditentukan.

Ditransfer oleh agen

Hitungan kontak yang ditransfer oleh agen menggunakan PKC.

Ditransfer keluar dari antrian

Jumlah kontak yang ditransfer keluar dari antrian ke antrian lain selama alur antrian Pelanggan.

Izin diperlukan untuk melihat laporan metrik waktu nyata

Untuk melihat laporan metrik real-time, Anda harus ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki metrik Access - Izin akses atau metrik Real-time - Akses izin. Perhatikan perilaku berikut saat Anda menetapkan izin ini:

- Saat metrik Access - Access dipilih, metrik Real-time, metrik historis, dan izin audit aktivitas Agen juga ditetapkan secara otomatis.
- Ketika Access metrics - Access ditetapkan, Anda memiliki akses ke semua laporan metrik real-time dan historis.

Gambar berikut menunjukkan bagian Analytics dan Optimization dari halaman izin profil Keamanan. Opsi Access dipilih untuk metrik Access, Metrik real-time, metrik historis, dan audit aktivitas Agen.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jika hanya metrik real-time yang dipilih, Anda hanya memiliki akses ke metrik real-time dan tidak ada halaman atau laporan analitik lainnya. Gambar berikut menunjukkan bagian Analytics dan Optimization, dengan hanya metrik Real-time - Akses dipilih.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kontrol akses berbasis tag metrik waktu nyata

Anda dapat menggunakan tag sumber daya dan tag kontrol akses untuk menerapkan akses terperinci ke pengguna, antrian, dan profil perutean untuk metrik waktu nyata. Misalnya, Anda dapat mengontrol siapa yang memiliki akses untuk melihat pengguna tertentu, antrian, dan profil perutean di halaman metrik Real-time.

Tanpa kontrol akses berbasis tag, semua antrian, profil perutean, dan agen muncul di halaman metrik Real-time, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Queues Time range: trailing previous 2 hours

Name	Agents						Contacts			Performance			
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active	In queue	Oldest	Scheduled	Queued	
Summary	3	0	0	0	0	3	4	0	0	00:00:00	0	-	
queue1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	00:00:00	0	-	
queue2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	00:00:00	0	-	
BasicQueue	1	0	0	0	0	1	2	0	0	00:00:00	0	-	

Rows per page: 10 • 5.3 of 3

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

Routing profiles Time range: trailing previous 2 hours

Name	Agents						Contacts			Performance			
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active	In queue	Oldest	Scheduled	Queued	
Summary	3	0	0	0	0	3	4	0	0	00:00:00	0	-	
routingProfile1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	00:00:00	0	-	
routingProfile2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	00:00:00	0	-	
Basic Routing Profile	1	0	0	0	0	1	2	0	0	00:00:00	0	-	

Rows per page: 10 • 5.3 of 3

Note: Only routing profiles for which there was activity during the report time range are included in the report. Routing profiles without any activity are not included in the displayed report.

Agents Time range: trailing previous 2 hours

Agent Login	Channels	Agent				Contacts				
		Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile	Capacity	Active	Availability	Contact State
user1	Voice	Available	-	00:08:52	-	routingProfile1	1	0	1	-
user2	Voice	Available	-	00:08:34	-	routingProfile2	1	0	1	-
userUnderTest	All channels	Available	-	00:17:26	-	Basic Routing Profile	2	0	1	-
	Chat total							0	2	-
admin	Task							0	1	-
	All channels	Offline	-	00:00:24	-	Basic Routing Profile	2	0	2	-
	Voice							0	1	-
	Chat total							0	2	-
	Task							0	1	-

Rows per page: 10 • 5.4 of 6

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

New table

Dengan kontrol akses berbasis tag, serangkaian antrian terbatas, profil perutean, dan agen muncul di halaman metrik Real-time, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Updates have been made by your admin which may change your view below. Contact your admin to learn more.

Queues Time range: trailing previous 2 hours

Name	Agents						Contacts			Performance			
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active	In queue	Oldest	Scheduled	Queued	
queue1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	00:00:00	0	-	

Rows per page: 10 • 1-1 of 1

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

Routing profiles Time range: trailing previous 2 hours

Name	Agents						Contacts			Performance			
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active	In queue	Oldest	Scheduled	Queued	
routingProfile1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	00:00:00	0	-	

Rows per page: 10 • 1-1 of 1

Note: Only routing profiles for which there was activity during the report time range are included in the report. Routing profiles without any activity are not included in the displayed report.

Agents Time range: trailing previous 2 hours

Agent Login	Channels	Agent				Contacts				
		Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile	Capacity	Active	Availability	Contact State
user1	Voice	Available	-	00:06:15	-	routingProfile1	1	0	1	-

Rows per page: 10 • 1-1 of 1

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

New table

Kontrol akses berbasis tag memungkinkan Anda mengonfigurasi akses granular ke sumber daya tertentu berdasarkan tag sumber daya yang ditetapkan. Anda dapat mengonfigurasi kontrol akses berbasis tag menggunakan API/SDK atau dalam konsol Amazon Connect (untuk sumber daya yang didukung). Anda harus mengonfigurasi tag sumber daya pengguna dan tag kontrol akses sebelum kontrol akses berbasis tag diterapkan ke pengguna untuk laporan audit aktivitas agen. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#) dan [Kontrol akses berbasis tag](#).

Cara mengaktifkan kontrol akses berbasis tag untuk metrik waktu nyata

Untuk menggunakan tag untuk mengontrol akses ke pengguna, antrian, dan profil perutean untuk metrik real-time, Anda harus terlebih dahulu mengonfigurasi tag sumber daya dan tag kontrol akses. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#) dan [Kontrol akses berbasis tag](#)

Setelah tag sumber daya dan tag kontrol akses dikonfigurasi, Anda harus menerapkan izin yang sesuai. Ketika tag sumber daya, tag kontrol akses, dan izin telah dikonfigurasi dengan tepat, Anda akan memiliki kontrol akses yang diterapkan ke pengguna, antrian, dan profil perutean untuk metrik waktu nyata.

Izin

Untuk melihat laporan metrik real-time yang memiliki kontrol akses berbasis tag yang diterapkan padanya, Anda harus ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk:

- Akses metrik.
- Akses sumber daya yang ingin Anda lihat, seperti profil perutean dan antrian.

Izin untuk mengakses metrik

Anda memerlukan salah satu izin profil keamanan Analytics dan Optimization berikut:

- Metrik akses - Akses
- Metrik waktu nyata - Akses, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut dari bagian Analytics dan Optimization pada halaman profil keamanan.

Analytics and Optimization ⓘ			
Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Saat Anda mengaktifkan metrik Akses - Akses, izin juga secara otomatis diberikan ke metrik Real-time, metrik historis, dan audit aktivitas Agen. Gambar berikut menunjukkan semua izin yang diberikan.

Note

Ketika pengguna memiliki semua izin ini, mereka dapat melihat semua data untuk metrik historis yang kontrol akses berbasis tag saat ini tidak diterapkan.

Analytics and Optimization ⓘ		
Type	All	Access
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Izin untuk mengakses sumber daya

Gambar berikut menunjukkan contoh izin profil keamanan yang memberi pengguna kemampuan untuk melihat profil perutean, antrian, dan akun pengguna Amazon Connect. Profil perutean - Tampilan, Antrian - Tampilan, dan Pengguna - Tampilan dipilih.

Security profile permissions		
Routing ⓘ		
Type	All	View
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Task templates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numbers and flows ⓘ		
Users and permissions ⓘ		
Type	All	View
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Batasan

Batasan berikut berlaku saat Anda menggunakan kontrol akses berbasis tag untuk metrik waktu nyata.

1. Anda hanya dapat memfilter dan mengelompokkan tabel berdasarkan sumber daya utama (pengguna, antrian, atau profil perutean). Anda tidak dapat memfilter dan mengelompokkan tabel berdasarkan sumber daya non-primer. Misalnya, Anda tidak dapat memfilter berdasarkan antrian di tabel agen dan Anda tidak dapat mengelompokkan berdasarkan antrian dalam tabel profil perutean.
2. Tombol Drill-down dinonaktifkan dalam tabel kecuali untuk Lihat grafik antrian. Misalnya, Anda tidak dapat memilih agen Lihat dalam tabel antrian.
3. Akses ke dasbor tingkat layanan beranda dinonaktifkan.
4. Akses untuk melihat Antrian Agen dinonaktifkan.
5. Tabel Agent Adherence belum didukung.

Cara transisi ke kontrol akses berbasis tag

Jika Anda membuka laporan tersimpan yang berisi tabel dengan pengguna, antrian, atau profil perutean yang tidak dapat Anda akses lagi karena kontrol akses berbasis tag, atau jika

pengelompokan atau filter non-primer diterapkan ke tabel, Anda tidak akan melihat data dalam tabel tersebut.

Untuk melihat data, lakukan salah satu langkah berikut:

- Edit filter tabel Anda untuk menyertakan agen, antrian, atau profil perutean yang dapat Anda akses.
- Buat laporan baru yang menyertakan sumber daya yang dapat Anda akses.
- Hapus pengelompokan dan filter non-primer dari tabel.

Seberapa sering metrik waktu nyata disegarkan

Data dalam laporan metrik waktu nyata disegarkan sebagai berikut:

- Halaman metrik Real-time diperbarui setiap 15 detik, selama halaman aktif. Misalnya, jika Anda memiliki beberapa tab yang terbuka di browser Anda dan menavigasi ke tab lain, halaman metrik real-time tidak akan diperbarui sampai Anda kembali ke sana.
- Metrik seperti Aktif dan Penyegaran Ketersediaan saat aktivitas terjadi, dengan sedikit penundaan sistem untuk memproses aktivitas.
- Agen mendekati metrik real-time, seperti Missed dan Occupancy, menyegarkan saat aktivitas terjadi, dengan sedikit penundaan untuk pemrosesan.
- Kontak di dekat metrik waktu nyata disegarkan sekitar satu menit setelah kontak berakhir.

Gunakan penelusuran sekali klik untuk profil Routing dan tabel Antrian

Dalam laporan metrik real-time, untuk profil Routing dan tabel Antrian, Anda dapat membuka tabel pra-filter yang menampilkan antrian terkait, profil perutean, atau agen. Filter sekali klik ini menyediakan cara bagi Anda untuk menelusuri data kinerja.

Contoh 1: Tabel antrian -> Tabel profil perutean -> tabel Agen

Misalnya, pada tabel Antrian, pilih dropdown dan kemudian pilih Lihat profil perutean, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Real-time metrics

Queues ✎

Queues	Channels	Agents
		Online
Summary		120
Queue name A	... Voice	98
		22
Queue name B	...	###
Queue name C	... Voice	###

Di bawah tabel Antrian, tabel profil Routing muncul, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Ini disaring untuk menampilkan hanya profil perutean yang terkait dengan antrian. Pada tabel Routing profile, Anda dapat memilih filter cepat untuk menampilkan antrian atau agen yang hanya terkait dengan profil perutean tersebut.

Real-time metrics

Queues ✎

Queues	Channels	Agents	On contact
		Online	
Summary		120	112
Queue name A	... Voice	98	98
	Chat	22	14
Queue name B	...	###	###
Queue name C	...	###	###

Routing profiles for Queue name A

Routing profiles ✎

Routing profiles	Channels	Agents	On contact
		Online	
Summary			112
RP name A	... Voice		98
	Chat	22	14
RP name B	... Voice	###	###

Contoh 2: Tabel antrian -> tabel Agen

Pada tabel Antrian, pilih Lihat agen. Di bawah tabel Antrian, tabel Agen muncul. Ini disaring untuk menampilkan semua agen yang bekerja antrian itu, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Agen dapat dikaitkan dengan profil perutean yang berbeda.

Real-time metrics

Queues

Queues	Channels	Agents	
		Online	On contact
Summary		120	112
Queue name A	Voice	98	98
	View routing profiles	22	14
Queue name B	View agents	###	###
Queue name C	Voice	###	###

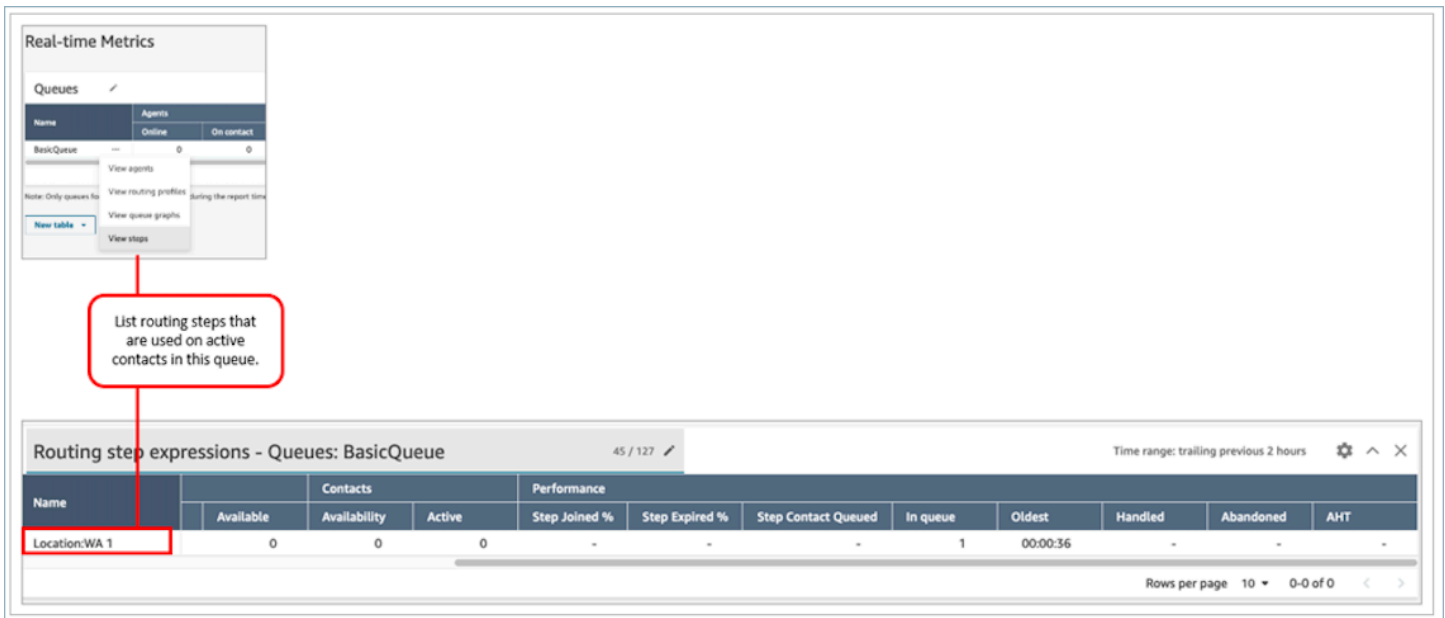
Lists agents working this queue. The agents are assigned to different routing profiles.

Agents

Agent login	Channels	Agents				Routing profile
		Activity	Duration	Agent hierarchy		
loginname_a	All channels	On contact	01:15:01	US/ West/ Dept A	RP name A	
	Voice					
	Chat total					
	Chat					
loginname_b	Voice	On contact	00:02:32	US/ West/ Dept A	RP name B	
loginname_c	All channels	Error	00:28:13	US/ West/ Dept A	RP name B	
	Voice					

Contoh 3: Tabel antrian -> Tabel langkah

Pada tabel Antrian, pilih Lihat Langkah. Di bawah tabel Antrian, tabel Langkah muncul. Ini disaring untuk menampilkan semua langkah perutean yang digunakan pada kontak aktif dalam antrian itu, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Real-time Metrics

Queues

Name	Agents	Online	On contact
BasicQueue	...	0	0

Note: Only queues for which you have access to view routing profiles during the report time range.

View agents
View routing profiles
View queue graphs
View steps

List routing steps that are used on active contacts in this queue.

Routing step expressions - Queues: BasicQueue 45 / 127 Time range: trailing previous 2 hours

Name	Contacts			Performance							
	Available	Availability	Active	Step Joined %	Step Expired %	Step Contact Queued	In queue	Oldest	Handled	Abandoned	AHT
Location:WA 1	0	0	0	-	-	-	1	00:00:36	-	-	-

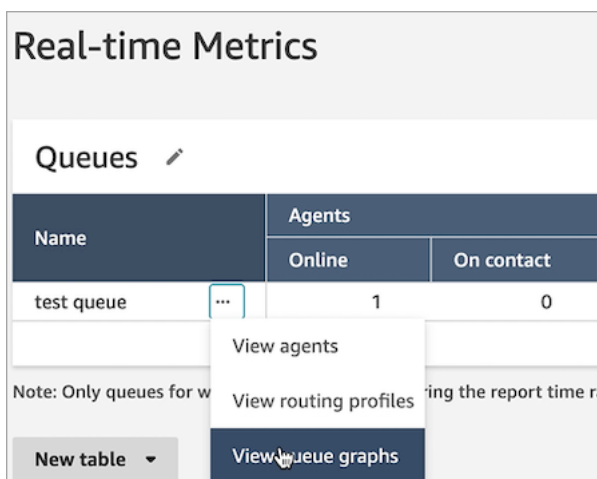
Rows per page 10 0-0 of 0

Visualisasikan: Dasbor antrian

Anda dapat memvisualisasikan data antrian historis menggunakan grafik deret waktu untuk membantu mengidentifikasi pola, tren, dan outlier seperti Level Layanan, Kontak Antrian, dan Waktu Penanganan Rata-rata.

Untuk melihat data antrian

1. Pada halaman Metrik Waktu Nyata, tampilkan tabel Antrian.
2. Pilih Lihat grafik antrian dari menu tarik-turun. Gambar berikut menunjukkan menu dropdown untuk antrian bernama antrian uji.



Real-time Metrics

Queues

Name	Agents	
	Online	On contact
test queue	1	0

Note: Only queues for which you have access to view routing profiles during the report time range.

New table

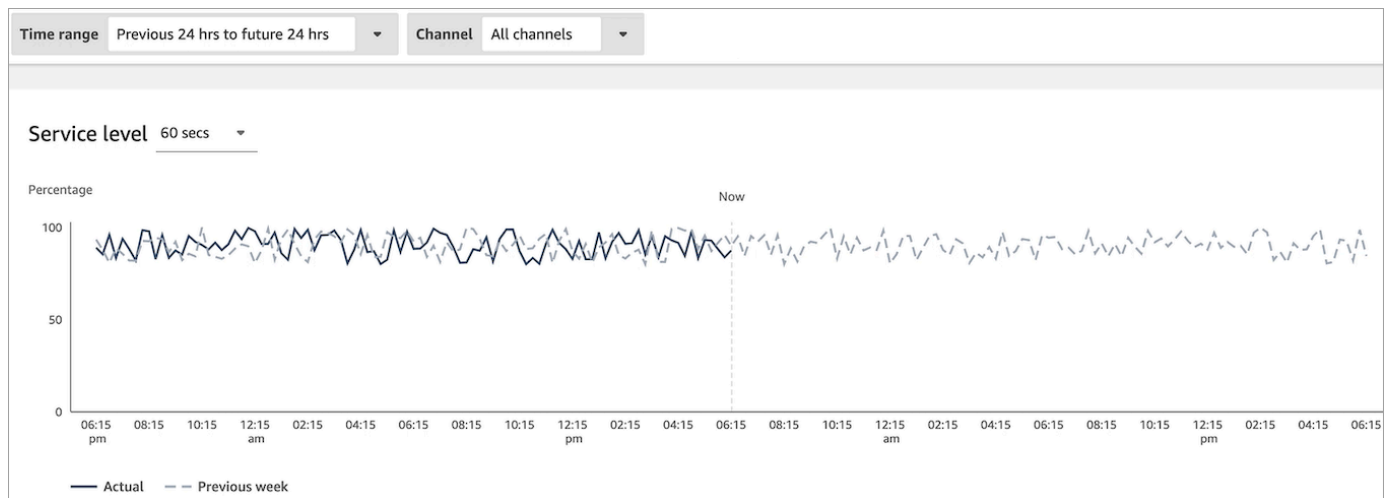
- View agents
- View routing profiles
- View queue graphs

3. Setelah memilih Lihat grafik antrian, Anda akan diarahkan ke dasbor visualisasi antrian.

4. Dasbor Antrian otomatis menyegarkan setiap 15 menit. Anda dapat:

- Konfigurasi rentang waktu hingga 24 jam.
- Pilih saluran pilihan Anda.
- Sesuaikan ambang batas tingkat layanan.

Gambar berikut menunjukkan contoh dasbor Antrian. Ini menampilkan grafik data tingkat layanan untuk antrian. Rentang waktu diatur ke 24 jam sebelumnya hingga 24 jam mendatang. Saluran diatur ke Semua saluran. Tingkat layanan diatur ke 60 detik.



Lihat berapa banyak kontak yang menunggu dalam antrian

Untuk melihat jumlah pelanggan yang menunggu dalam antrian

1. Buka Analitik dan pengoptimalan, Metrik waktu nyata, Antrian.
2. Pada halaman Metrik waktu-nyata, tabel Antrian, lihat data di kolom Dalam antrian.

Dalam antrian menunjukkan jumlah semua pelanggan yang sedang menunggu antrian untuk agen, termasuk pelanggan callback.

Real-time metrics Last Update: Feb 17, 2021 12:05:41 PM ⏸ 🔄 Save ⌵

Queues Time range: trailing previous 2 hours ⚙ ^ ×

Queues	Agents						Contacts			Performance			
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active	In queue	Oldest	Scheduled	Queued	Handled
Summary	1	0	0	0	0	1	2	0	1	00:00:02	0	-	-
BasicQueue ...	0	0	0	0	0	0	0	0	1	00:00:02	0	-	-
Jane Doe's queue ...	1	0	0	0	0	1	2	0	0	00:00:00	0	-	-

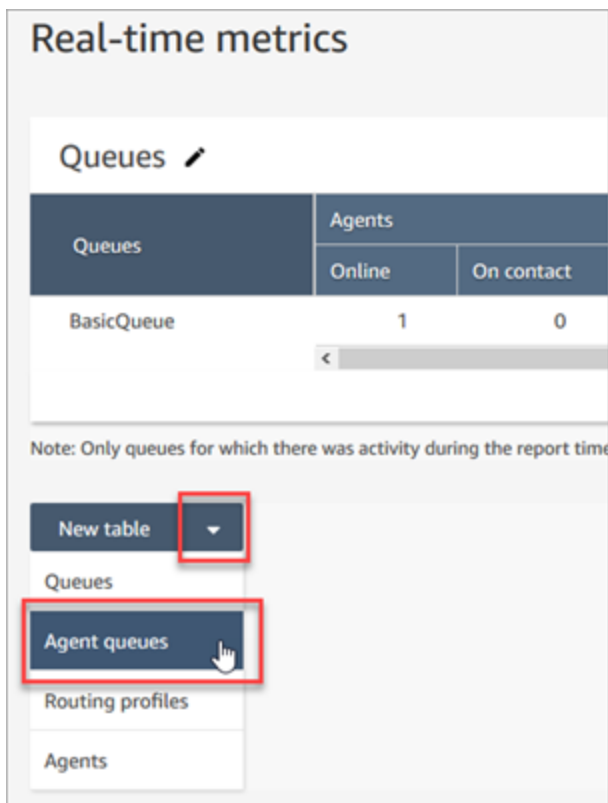
Lihat berapa banyak kontak dalam antrian agen

Untuk melihat berapa banyak kontak dalam antrian pribadi agen, tambahkan tabel antrian Agen ke metrik Real-time Anda, laporan Antrian. Kemudian lihat dua metrik ini:

- Dalam Antrian — berapa banyak kontak dalam antrian pribadi agen.
- Antrian — jumlah kontak yang ditambahkan ke antrian pribadi mereka selama rentang waktu yang ditentukan.

Gunakan prosedur berikut:

1. Buka Analitik dan pengoptimalan, Metrik waktu nyata, Antrian.
2. Pilih tabel baru, antrian Agen seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Kolom antrian In menampilkan berapa banyak kontak dalam antrian agen.

3. Tinjau metrik di kolom antrian dan antrian.

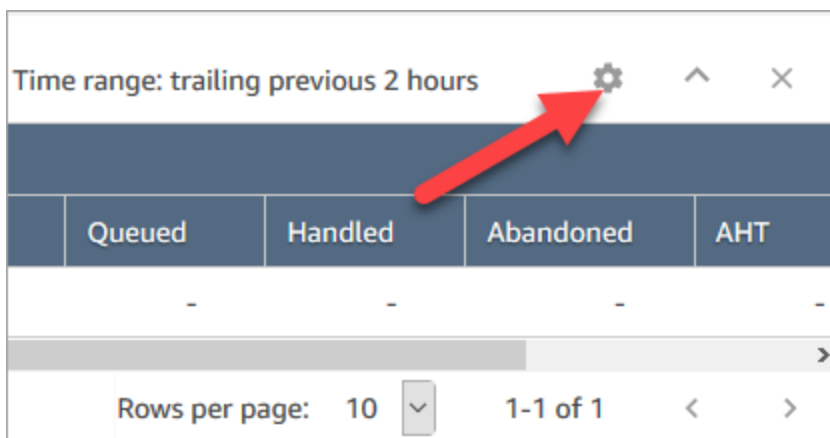
Tip

Agen termasuk dalam tabel antrian Agen hanya jika mereka online atau setidaknya ada satu kontak dalam antrian mereka.

Tambahkan Antrian dan Antrian ke tabel antrian Agen

Jika Antrian Dalam atau Antrian tidak muncul di tabel antrian Agen, gunakan langkah-langkah berikut untuk menambahkannya.

1. Pada tabel antrian Agen, pilih Pengaturan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

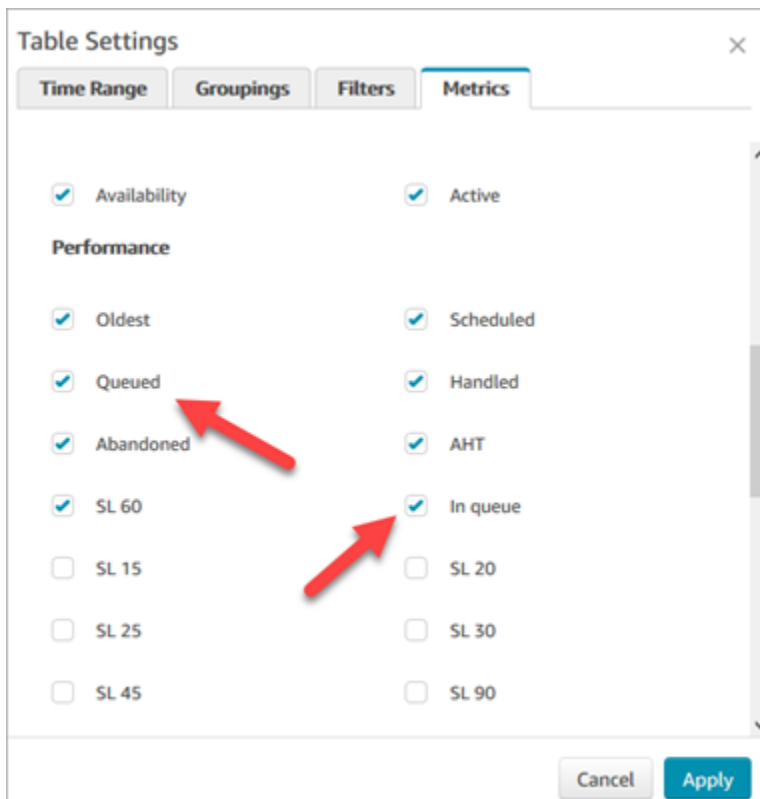


The screenshot shows a table with the following structure:

Time range: trailing previous 2 hours				
Queued	Handled	Abandoned	AHT	
-	-	-	-	

At the bottom of the table, there is a pagination control showing "Rows per page: 10" and "1-1 of 1". A red arrow points to a gear icon in the top right corner of the table area, indicating the settings menu.

2. Pilih tab Metrik.
3. Gulir ke bagian Kinerja dan pilih Dalam antrian dan Antrian, lalu Terapkan, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut.



Perubahan segera muncul di tabel Anda.

4. Pilih Simpan untuk menambahkan laporan ini ke daftar laporan Tersimpan.

Lihat berapa banyak kontak yang menunggu panggilan balik

Untuk melihat hanya jumlah pelanggan yang menunggu panggilan balik, Anda perlu membuat antrian yang hanya mengambil kontak callback. Untuk mempelajari cara melakukannya, lihat [Mengatur perutean](#).

Saat ini tidak ada cara untuk melihat nomor telepon kontak yang menunggu panggilan balik.

Membuat laporan metrik waktu nyata

Anda dapat membuat laporan metrik real-time untuk melihat data metrik waktu nyata atau mendekati waktu nyata untuk aktivitas di pusat kontak Anda. Anda harus memiliki izin untuk mengakses data metrik. Profil CallCenterManager dan QualityAnalyst keamanan termasuk izin ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Profil keamanan](#).

Untuk membuat laporan metrik real-time

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di [https://nama_instance .my.connect.aws/](https://nama_instance.my.connect.aws/).
2. Pilih Analitik dan pengoptimalan, Metrik waktu nyata.
3. Pilih salah satu jenis laporan berikut. Mereka mengelompokkan dan memesan data dengan cara yang berbeda dan menyertakan metrik yang berbeda secara default.
 - Antrian
 - Agen
 - Profil perutean
4. Untuk menambahkan laporan lain ke halaman, pilih Tabel baru lalu pilih jenis laporan. Anda dapat menambahkan beberapa laporan dari jenis laporan yang sama.

Tidak ada batasan jumlah tabel yang dapat Anda tambahkan, tetapi Anda mungkin mulai mengalami masalah kinerja jika Anda menambahkan banyak tabel.

5. Untuk menyesuaikan laporan, pilih ikon roda gigi dari tabelnya.
6. Pada tab Rentang Waktu, lakukan hal berikut:
 - a. Untuk jendela Trailing untuk waktu, pilih rentang waktu, dalam jam, untuk data yang akan disertakan dalam laporan.
 - b. (Opsional) Jika Anda memilih Tengah Malam hingga sekarang, rentang waktunya adalah dari tengah malam hingga waktu saat ini, berdasarkan Zona Waktu yang Anda pilih. Jika Anda memilih zona waktu selain zona waktu Anda saat ini, rentang waktu dimulai pada tengah malam untuk hari kalender di zona waktu itu, bukan zona waktu Anda saat ini.
7. (Opsional) Pada Filter tab, tentukan filter untuk cakupan data yang akan disertakan dalam laporan. Filter yang tersedia tergantung pada jenis laporan. Berikut ini adalah filter yang mungkin:
 - Agen —Termasuk data hanya untuk agen yang Anda pilih dari Sertakan.
 - Hierarki Agen —Menyertakan data hanya untuk hierarki agen yang Anda pilih dari Sertakan.
 - Antrian —Termasuk data hanya untuk antrian yang Anda pilih dari Sertakan.
 - Profil perutean —Termasuk data hanya untuk profil perutean yang Anda pilih dari Sertakan.
8. Pada tab Metrik, pilih metrik dan bidang yang akan disertakan dalam laporan. Metrik dan bidang yang tersedia bergantung pada jenis laporan dan filter yang Anda pilih. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Definisi metrik waktu nyata](#).

9. Setelah Anda selesai menyesuaikan laporan, pilih Terapkan.
10. (Opsional) Untuk menyimpan laporan Anda untuk referensi future, pilih Simpan, berikan nama untuk laporan, lalu pilih Simpan.

Untuk melihat laporan metrik real-time yang disimpan, pilih Analytics dan optimasi, Dasbor, dan laporan, lalu pilih tab Metrik waktu nyata.

Tidak ada metrik atau terlalu sedikit baris dalam laporan antrian?

Dimungkinkan untuk menjalankan laporan antrian yang dikonfigurasi secara manual dan tidak memiliki metrik yang dikembalikan, atau lebih sedikit baris dari yang diharapkan.

Ini karena laporan antrian hanya menyertakan data untuk maksimum 100 antrian, menggunakan satu baris per antrian. Jika antrian tidak memiliki aktivitas* selama rentang waktu untuk laporan, antrian tersebut dikecualikan dari laporan daripada disertakan dengan nilai null. Ini berarti bahwa jika Anda membuat laporan, dan tidak ada aktivitas untuk antrian apa pun yang termasuk dalam laporan, laporan Anda tidak akan menyertakan data apa pun.

Ini berlaku untuk `GetCurrentMetricsData` API juga. Ini berarti bahwa jika antrian tidak dianggap aktif, jika Anda menanyakan metriknya menggunakan API, Anda tidak akan mendapatkan data apa pun.

Tip

*Begini cara kami menentukan apakah antrian aktif: setidaknya ada satu kontak dalam antrian atau setidaknya ada satu agen online untuk antrian itu. Jika tidak, itu dianggap tidak aktif.

Laporan metrik real-time tidak termasuk agen yang tidak aktif selama kurang lebih 5 menit terakhir. Misalnya, setelah agen mengubah status PKC mereka menjadi Offline, nama pengguna mereka terus muncul di laporan metrik Real-time selama sekitar 5 menit lagi. Pada titik 5 menit, agen tidak lagi muncul dalam laporan.

Dalam situasi berikut, Anda bisa berakhir tanpa metrik atau baris yang lebih sedikit dari yang diharapkan:

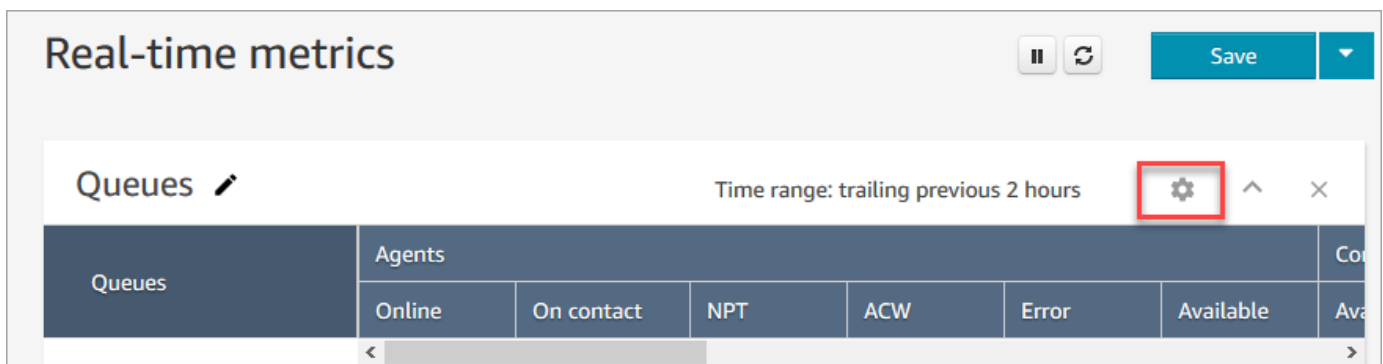
1. Anda mencoba menjalankan laporan tanpa filter atau pengelompokan, dan memiliki lebih dari 100 antrian dalam instans Anda. Laporan ini menarik metrik untuk 100 antrian pertama, dan kemudian hanya menampilkan yang aktif.
2. Anda mencoba menjalankan laporan dengan filter dan pengelompokan, tetapi masih memiliki lebih dari 100 antrian yang cocok dengan kriteria tersebut. Untuk memproses permintaan ini, Amazon Connect terapkan semua filter dan pengelompokan yang ditentukan. Ini menarik 100 antrian pertama yang cocok dengan kriteria itu. Kemudian keluar dari antrian itu, hanya menampilkan yang aktif.

Misalnya, katakanlah Anda memiliki 300 antrian dalam contoh Anda. Dari jumlah tersebut, 200 cocok dengan kriteria Anda; 100 aktif dan kebetulan semuanya adalah Antrian #100 - #200. Saat Anda menjalankan laporan, Anda hanya akan mendapatkan 1 baris (Antrian #100) karena 99 antrian lainnya yang dikembalikan (Antrian #1 - #99) dianggap tidak aktif dan tidak ditampilkan.

3. Anda menjalankan laporan dengan kurang dari 100 antrian. Meskipun Anda mungkin berharap untuk melihat metrik untuk semua antrian yang difilter, hanya antrian aktif yang ditampilkan di halaman laporan metrik waktu nyata. Coba ubah pengaturan untuk laporan, seperti mengubah rentang waktu.

Daftar antrian dikelompokkan berdasarkan profil perutean

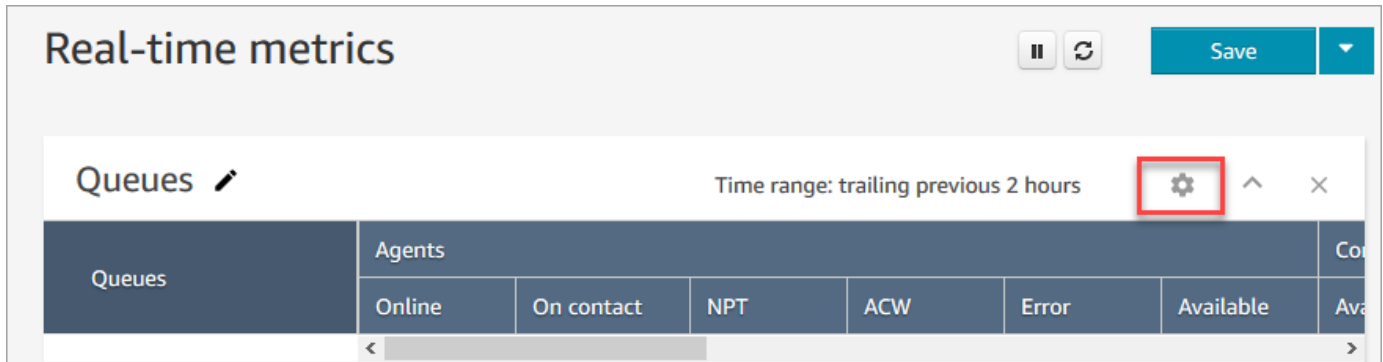
1. Buka Analitik dan pengoptimalan, Metrik waktu nyata, Antrian.
2. Klik Pengaturan.



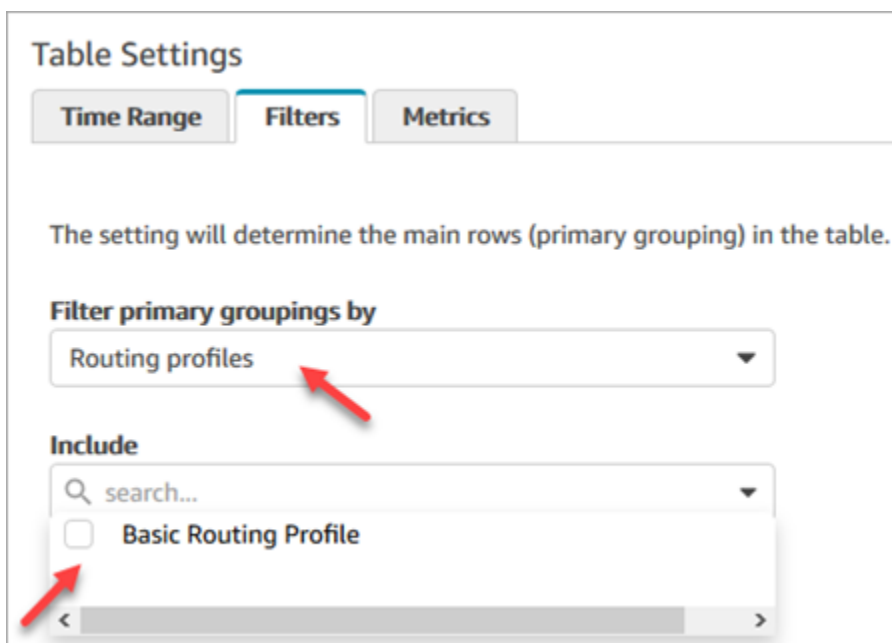
3. Pada tab Pengelompokan, pilih Antrian yang dikelompokkan berdasarkan profil perutean.
4. Pilih Terapkan.

Daftar agen dikelompokkan berdasarkan profil perutean

1. Buka Analitik dan pengoptimalan, Metrik waktu nyata, Antrian.
2. Pilih tabel Baru, Agen.
3. Klik Pengaturan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



4. Pada tab Filter, pilih Routing profile dari Filter pengelompokan utama menurut daftar dropdown. Di Sertakan, pilih profil perutean yang ingin Anda sertakan dalam tabel, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



5. Pilih Terapkan.

Urutkan agen berdasarkan aktivitas dalam laporan metrik waktu nyata

Pada laporan Agen metrik real-time, Anda dapat mengurutkan agen berdasarkan Aktivitas saat agen diaktifkan untuk menggunakan saluran yang sama.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan bahwa Anda dapat mengurutkan agen berdasarkan kolom Aktivitas karena semua agen diaktifkan untuk menggunakan saluran yang sama: suara.

Channels	Agent			
	Activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile
Voice	Available ▾	00:02:51	-	Basic Routing Profile
Voice	Available ▾	00:10:59	-	All
Voice	Offline ▾	00:00:15	-	transfer-test

Namun, jika satu atau beberapa agen diaktifkan untuk menangani suara, obrolan, dan tugas—atau dua saluran—Anda tidak dapat mengurutkannya berdasarkan kolom Aktivitas karena beberapa saluran. Dalam hal ini, tidak ada opsi untuk mengurutkan menurut kolom Aktivitas, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Agents ✎				
Agent Login	Channels	Agent		
		Activity	Duration	Ag
Ac: [redacted]	Voice	General Admin ▾	00:10:18	
Ag: [redacted]	Voice	Manager ▾	00:05:18	
Al: [redacted]	Voice	TOC [redacted] ▾	04:47:06	
BAg: [redacted]	All channels	Web & Smart ▾	00:06:59	
	Voice			
	Chat			
Bsy: [redacted]	Voice	TOC [redacted] ▾	00:33:29	

Note

Laporan Agen metrik real-time tidak mendukung penyortiran sekunder. Misalnya, Anda tidak dapat mengurutkan berdasarkan Aktivitas, lalu mengurutkan berdasarkan Durasi.

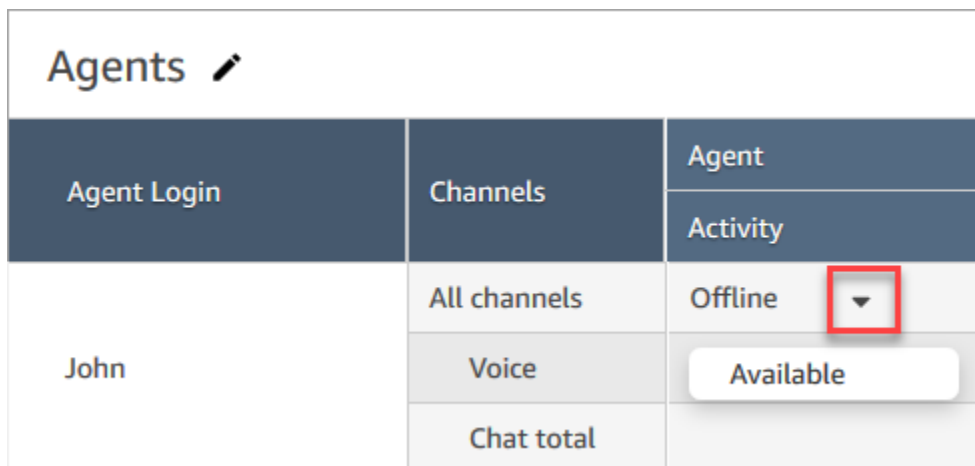
Ubah status “Aktivitas agen” dalam laporan metrik waktu nyata



Agen secara manual mengatur status mereka di Contact Control Panel (CCP). Namun, pada laporan metrik real-time, manajer dapat mengubah status Aktivitas Agen agen secara manual. Ini mengesampingkan apa yang telah ditetapkan agen di PKT.

Nilai yang ditampilkan di kolom Aktivitas Agen dapat berupa:

- Status ketersediaan agen, seperti Offline, Tersedia, atau Istirahat.
- Status kontak, seperti kontak masuk atau aktif.

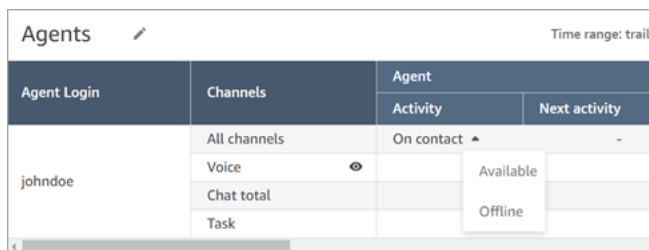
Saat memilih kolom Aktivitas Agen, Anda dapat memilih dan mengubah status ketersediaan agen, seperti Offline, Tersedia, atau Istirahat. Gambar berikut menunjukkan contoh di mana hanya status Tersedia dalam daftar dropdown kolom Aktivitas.






Agents 		
Agent Login	Channels	Agent
		Activity
John	All channels	Offline 
	Voice	Available
	Chat total	

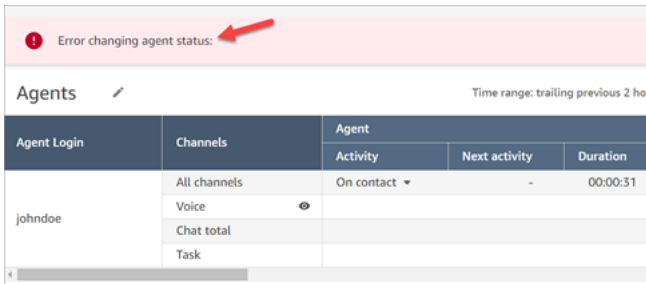
Perubahan ini muncul di aliran acara agen.

Namun, ketika status kontak ditampilkan di kolom Aktivitas Agen, seperti kontak Masuk atau Aktif, Anda tidak dapat mengubahnya menjadi Tersedia atau Offline, misalnya, meskipun opsi tersebut ditampilkan di menu tarik-turun, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Ini berarti Anda tidak dapat mengatur status agen berikutnya saat mereka berada di kontak.



Agents 			Time range: trail
Agent Login	Channels	Agent	
		Activity	Next activity
johndoe	All channels	On contact 	-
	Voice 	Available	
	Chat total	Offline	
	Task		

Anda akan mendapatkan pesan kesalahan yang mengatakan Kesalahan mengubah status agen, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Note

Laporan metrik real-time tidak menampilkan siapa yang mengubah status agen.

Izin yang diperlukan untuk mengubah status aktivitas agen

Agar seseorang seperti manajer dapat mengubah status aktivitas agen, mereka harus diberi profil keamanan yang memiliki izin berikut:

- Lihat - Status Agen
- Akses metrik

Status Agen - Izin tampilan ditampilkan pada gambar berikut dari bagian Pengguna dan izin pada halaman profil keamanan.

Users and permissions ⓘ				
Type	All	View	Edit	
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Metrik Akses - Izin akses ditampilkan pada gambar berikut dari bagian Analytics dan Optimization pada halaman profil keamanan.

Analytics and Optimization ⓘ			
Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unduh laporan metrik waktu nyata

Anda dapat mengunduh data yang disertakan dalam laporan Anda sebagai file nilai dipisahkan koma (CSV) sehingga Anda dapat menggunakannya dengan aplikasi lain. Jika tidak ada data untuk salah satu metrik yang dipilih, bidang dalam file CSV yang diunduh berisi tanda hubung.

Semua waktu ekspor dalam hitungan detik.

Untuk mengunduh laporan metrik real-time sebagai file CSV

1. Buat laporan.
2. Pilih panah bawah di samping Simpan di sudut kanan atas halaman dan pilih Unduh CSV.
3. Saat diminta, konfirmasi apakah akan membuka atau menyimpan file.

Gambar berikut menunjukkan metrik real-time dalam tabel Antrian. Semua waktu dalam laporan online adalah dalam jam:menit:detik (hh:mm:ss). Di bawah gambar tabel Antrian, ada gambar data yang sama dalam file CSV yang diunduh yang dibuka dengan Excel. Semua waktu dalam laporan yang diunduh dalam hitungan detik.

Queue	Agent on contact time	Agent idle time	Average after contact work time
BasicQueue	186:15:05	49:24:56	46:32:42
DeviceIssue	00:02:02	00:17:24	00:02:01
NetworkIssue	172:40:41	00:17:24	86:20:25
PasswordReset	00:02:40	00:17:24	00:00:21

All times in the online report are in hh:mm:ss.

	A	B	D
1	Queue	Agent on contact time	Agent idle time
2	BasicQueue	670505	177896
3	DeviceIssue	122	1044
4	NetworkIssue	621641	1044
5	PasswordReset	160	1044

All times in the downloaded report are in seconds.

Anda dapat mengonversi detik menjadi menit menggunakan rumus Excel. Atau, jika Anda memiliki laporan singkat, Anda dapat menyalin dan menempelkan data dari Amazon Connect ke Excel dan itu akan mempertahankan formatnya.

Laporan metrik historis

Laporan metrik historis mencakup data tentang aktivitas dan kinerja masa lalu yang telah selesai di pusat kontak Anda. Amazon Connect termasuk laporan sejarah bawaan yang dapat Anda mulai gunakan segera. Anda juga dapat membuat laporan kustom Anda sendiri.

Saat membuat dan menganalisis laporan metrik historis Anda, ingatlah bahwa ada dua kategori metrik:

Kontak metrik berbasis rekaman

Metrik ini didasarkan pada catatan kontak yang terbentuk. Untuk interval tertentu, catatan kontak yang tanggal pemutusannya jatuh dalam interval dipilih untuk menghitung metrik. Misalnya, jika kontak dimulai pada 05:23 dan berakhir pada 06:15, kontak ini memberikan 52 menit metrik untuk interval 06:00-06:30.

Contoh metrik berbasis catatan kontak adalah tingkat Layanan, waktu interaksi Agen, dan waktu kerja Setelah kontak.

Metrik berbasis aktivitas agen

Metrik ini didasarkan pada aktivitas agen, seperti perubahan status agen, perubahan percakapan agen. Metrik mencerminkan waktu aktual aktivitas terjadi. Misalnya, jika agen menangani kontak dari 05:23 hingga 06:15, Agen pada waktu kontak memiliki 7 menit untuk interval 05:00-05:30, 30 menit untuk interval 05:30-06:00, dan 15 menit untuk interval 06:00-06:30.

Misalnya, metrik yang digerakkan oleh aktivitas agen adalah Waktu Non-Produktif.

Anda dapat menyesuaikan setelan laporan untuk mendapatkan tampilan data yang paling berarti bagi organisasi Anda. Anda dapat mengubah kerangka waktu laporan, metrik mana yang disertakan dalam laporan, dan cara data dikelompokkan dalam laporan. Setelah Anda menyesuaikan laporan, Anda dapat menyimpannya untuk referensi di masa mendatang. Anda dapat membuat laporan menggunakan jadwal berulang yang Anda tentukan.

Daftar Isi

- [Definisi metrik historis](#)
- [Izin diperlukan untuk melihat laporan metrik historis](#)
- [Menerapkan kontrol akses berbasis tag ke laporan metrik historis](#)
- [Membuat laporan metrik historis](#)
- [Batas laporan sejarah](#)
- [Jadwalkan laporan metrik historis](#)
- [Memperbarui laporan metrik historis](#)
- [Unduh laporan metrik historis](#)
- [Tampilkan antrian agen dalam tabel Antrian](#)
- [Berapa banyak kontak dalam antrian pada tanggal tertentu](#)
- [Laporan audit aktivitas agen](#)

Definisi metrik historis

Metrik berikut tersedia untuk disertakan dalam laporan metrik historis Amazon Connect kecuali dinyatakan lain.

Pengembang dapat menggunakan [GetMetricDataV2](#) dan [GetMetricData](#) API untuk mendapatkan subset metrik historis berikut dari instance yang ditentukan Amazon Connect .

Tip

Kami merekomendasikan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API. Ini memberikan lebih banyak fleksibilitas, fitur, dan kemampuan untuk menanyakan rentang waktu yang lebih lama daripada [GetMetricData](#). Gunakan untuk mengambil agen historis dan metrik kontak selama 3 bulan terakhir, dengan interval yang bervariasi. Anda juga dapat menggunakannya untuk membangun dasbor khusus untuk mengukur antrian historis dan kinerja agen. Misalnya, Anda dapat melacak jumlah kontak yang masuk selama 7 hari terakhir, dengan data dibagi berdasarkan hari, untuk melihat bagaimana volume kontak berubah per hari dalam seminggu.

Tingkat pengabaian

Metrik ini hanya tersedia dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API; metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

Persentase kontak yang terputus tanpa terhubung ke agen. Kontak yang diantri untuk callback tidak dihitung sebagai ditinggalkan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `ABANDONMENT_RATE`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Nilai min: 0,00%

Nilai maks: 100,00%

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kepatuhan

Metrik ini hanya tersedia di AWS Wilayah [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#) jika tersedia.

Persentase waktu agen mengikuti jadwal mereka dengan benar. Ini diukur dengan melacak apakah agen berada dalam status agen yang tersedia ketika mereka harus dalam keadaan produktif.

Persentase ini dihitung sebagai berikut:

$Ketaatan\% = ((Total\ Menit\ Patuh)/Total\ Menit\ Kepatuhan\ Terjadwal)$

Agen dianggap patuh jika agen dalam status Tersedia, ketika aktivitas shift Produktif, atau jika agen dalam status Non-Produktif (misalnya, status khusus), ketika aktivitas shift tidak produktif. Kalau tidak, agen dianggap tidak patuh. Ini berarti bahwa jika aktivitas shift diberi nama Makan Siang tetapi ditandai sebagai produktif, agen dianggap patuh jika mereka berada dalam status agen yang tersedia.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan AGENT_SCHEDULE_ADHERENCE.

Jenis: String

Nilai min: 0,00%

Nilai maks: 100,00%

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Note

Setiap kali Anda mengubah jadwal, Jadwal Kepatuhan dihitung ulang hingga 30 hari di masa lalu dari tanggal saat ini (bukan tanggal jadwal), jika jadwal diubah.

Waktu patuh

Metrik ini hanya tersedia di AWS Wilayah [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#) jika tersedia.

Total waktu agen berada dalam status Tersedia ketika aktivitas shift mereka produktif atau dalam status non-produktif ketika aktivitas shift tidak produktif.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan AGENT_ADHERENT_TIME.

Jenis: String

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Setelah waktu kerja kontak

Total waktu yang dihabiskan agen untuk melakukan ACW untuk kontak. Dalam beberapa bisnis, juga dikenal sebagai waktu Call Wrap Up.

Anda menentukan jumlah waktu agen harus melakukan ACW dalam [pengaturan konfigurasi agen](#) mereka. Ketika percakapan dengan kontak berakhir, agen secara otomatis dialokasikan untuk melakukan ACW untuk kontak tersebut. Mereka berhenti melakukan ACW untuk kontak ketika mereka menunjukkan bahwa mereka siap untuk kontak lain di PKT.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AFTER_CONTACT_WORK_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_AFTER_CONTACT_WORK_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Tingkat jawaban agen

Persentase kontak diarahkan ke agen yang dijawab.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENT_ANSWER_RATE`.

Jenis: String

Nilai min: 0,00%

Nilai maks: 100,00%

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu penghubung API agen

Total waktu antara saat kontak dimulai menggunakan Amazon Connect API, dan agen terhubung.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `SUM_CONNECTING_TIME_AGENT` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = API`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu menghubungkan panggilan balik agen

Total waktu antara saat kontak callback dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil SUM_CONNECTING_TIME_AGENT dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = API`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Nama depan agen

Nama depan agen, seperti yang dimasukkan dalam akun Amazon Connect pengguna mereka. Metrik ini hanya tersedia saat dikelompokkan berdasarkan agen.

Jenis: String

Panjangnya: 1-255

Waktu idle agen

Setelah agen menetapkan status mereka di PKC ke Tersedia, ini adalah jumlah waktu mereka tidak menangani kontak+setiap kali kontak mereka berada dalam status Kesalahan.

Waktu idle agen tidak termasuk jumlah waktu dari saat Amazon Connect mulai merutekan kontak ke agen, hingga saat agen mengambil atau menolak kontak.

Note

Metrik ini tidak dapat dikelompokkan atau disaring berdasarkan antrian. Misalnya, saat Anda membuat laporan metrik historis dan memfilter menurut satu atau beberapa antrian, waktu idle Agen tidak ditampilkan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan SUM_IDLE_TIME_AGENT.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu koneksi masuk agen

Total waktu antara ketika kontak dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Dalam aliran peristiwa agen, ini adalah durasi antara status kontak perubahan STATE_CHANGE peristiwa dari CONNECTING keCONNECTED/MISSED/ERROR.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil SUM_CONNECTING_TIME_AGENT dengan menggunakan [MetricFilters](#)parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = API

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Interaksi agen dan waktu tahan

Jumlah [waktu interaksi Agen dan waktu penahanan Pelanggan](#).

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakanSUM_INTERACTION_AND_HOLD_TIME.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu interaksi agen

Total waktu yang dihabiskan agen untuk berinteraksi dengan pelanggan pada kontak masuk dan keluar. Ini tidak termasuk [Waktu Penahanan Pelanggan](#), [Setelah Waktu Kerja Kontak](#), atau durasi jeda agen (yang hanya berlaku untuk tugas).

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakanSUM_INTERACTION_TIME.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Nama belakang Agen

Nama belakang agen, seperti yang dimasukkan dalam akun Amazon Connect pengguna mereka. Metrik ini hanya tersedia saat dikelompokkan berdasarkan agen.

Jenis: String

Panjangnya: 1-255

Nama agen

Nama agen, ditampilkan sebagai berikut: Nama belakang agen, nama depan Agen. Metrik ini hanya tersedia saat dikelompokkan berdasarkan agen.

Agen tidak merespon

Jumlah kontak dialihkan ke agen tetapi tidak dijawab oleh agen itu, termasuk kontak yang ditinggalkan oleh pelanggan.

Jika kontak tidak dijawab oleh agen tertentu, kami mencoba untuk mengarahkannya ke agen lain untuk ditangani; kontak tidak terputus. Karena satu kontak dapat dilewatkan beberapa kali (termasuk oleh agen yang sama), itu dapat dihitung beberapa kali: sekali untuk setiap kali dialihkan ke agen tetapi tidak dijawab.

Metrik ini muncul sebagai Kontak terjawab dalam laporan terjadwal dan file CSV yang diekspor.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_MISSED`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENT_NON_RESPONSE`.

Jenis: Integer

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Agen non-respon tanpa meninggalkan pelanggan

Metrik ini hanya tersedia dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API; metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

Jumlah kontak dialihkan ke agen tetapi tidak dijawab oleh agen itu, tidak termasuk kontak yang ditinggalkan oleh pelanggan.

Jika kontak tidak dijawab oleh agen tertentu, Amazon Connect mencoba merutekannya ke agen lain untuk ditangani; kontak tidak terputus. Karena satu kontak dapat dilewatkan beberapa kali (termasuk oleh agen yang sama), itu dapat dihitung beberapa kali: sekali untuk setiap kali dialihkan ke agen tetapi tidak dijawab.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENT_NON_RESPONSE_WITHOUT_CUSTOMER_ABANDONS`.

Data untuk metrik ini tersedia mulai dari 1 Oktober 2023 0:00:00 GMT.

Jenis: Integer

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Agen pada waktu kontak

Total waktu yang dihabiskan agen untuk kontak, termasuk Waktu [Penahanan Pelanggan dan Waktu Kerja Setelah Kontak](#). Ini tidak termasuk waktu yang dihabiskan untuk kontak saat berada dalam status kustom atau status Offline. (Status khusus = status CCP agen selain Tersedia atau Offline. Misalnya, Pelatihan akan menjadi status khusus.)

Tip

Jika Anda ingin menyertakan waktu yang dihabiskan dalam status kustom dan status Offline, lihat [Waktu penanganan kontak](#).

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_CONTACT_TIME_AGENT`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu penghubung keluar agen

Total waktu antara ketika kontak keluar dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `SUM_CONNECTING_TIME_AGENT` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = API`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Kontak API

Jumlah kontak yang dimulai menggunakan operasi Amazon Connect API, seperti `StartOutboundVoiceContact`. Ini termasuk kontak yang tidak ditangani oleh agen.

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak API ditangani

Jumlah kontak yang dimulai menggunakan operasi Amazon Connect API, seperti `StartOutboundVoiceContact`, dan ditangani oleh agen.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `API_CONTACTS_HANDLED`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `CONTACTS_HANDLED` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = API`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Rata-rata waktu aktif

Rata-rata waktu, dari awal hingga akhir, bahwa seorang agen sedang mengerjakan kontak (waktu aktif rata-rata). Ini termasuk waktu bicara, waktu tunggu, dan waktu After Contact Work (ACW). Ini berlaku untuk panggilan masuk dan keluar.

Rata-rata Waktu Aktif tidak termasuk waktu yang dihabiskan dalam status kustom; Waktu penanganan kontak (CHT) memang menyertakannya.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_ACTIVE_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu jeda agen rata-rata

Rata-rata waktu kontak itu dijeda setelah terhubung ke agen selama kontak masuk dan keluar.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_AGENT_PAUSE_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Rata-rata setelah waktu kerja kontak

Jumlah rata-rata waktu yang dihabiskan agen untuk melakukan After Contact Work (ACW) untuk kontak. Ini dihitung dengan rata-rata [AfterContactWorkDuration](#) (dari catatan kontak) untuk semua kontak yang termasuk dalam laporan, berdasarkan filter yang dipilih.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_AFTER_CONTACT_WORK_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu penghubung API agen rata-rata

Waktu rata-rata antara saat kontak dimulai menggunakan Amazon Connect API, dan agen terhubung.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `AVG_AGENT_CONNECTING_TIME` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = API`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Rata-rata waktu menghubungkan panggilan balik agen

Waktu rata-rata antara saat kontak callback dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil AVG_AGENT_CONNECTING_TIME dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = CALLBACK`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Rata-rata waktu penghubung masuk agen

Waktu rata-rata antara saat kontak dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung. Ini adalah waktu dering untuk konfigurasi di mana agen tidak disetel ke jawaban otomatis.

Tidak ada yang setara dengan metrik ini yang tersedia di `GetMetricData` API.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil AVG_AGENT_CONNECTING_TIME dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = INBOUND`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Interaksi agen rata-rata dan waktu penahanan pelanggan

Rata-rata jumlah interaksi agen dan waktu penahanan pelanggan. Ini dihitung dengan rata-rata jumlah nilai berikut dari catatan kontak: [AgentInteractionDuration](#) dan [CustomerHoldDuration](#).

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `INTERACTION_AND_HOLD_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_INTERACTION_AND_HOLD_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Rata-rata waktu interaksi agen

Rata-rata waktu agen berinteraksi dengan pelanggan selama kontak masuk dan keluar. Ini tidak termasuk [Waktu Penahanan Pelanggan](#) atau [Setelah Waktu Kerja Kontak](#).

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `INTERACTION_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_INTERACTION_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu penghubung keluar agen rata-rata

Waktu rata-rata antara ketika kontak keluar dimulai dengan Amazon Connect memesan agen untuk kontak, dan agen terhubung.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `AVG_AGENT_CONNECTING_TIME` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = OUTBOUND`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu resolusi kasus rata-rata

Jumlah rata-rata waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan kasus selama interval waktu yang disediakan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_CASE_RESOLUTION_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis kasus

Durasi kontak rata-rata

Durasi rata-rata kontak dihitung dengan mengambil perbedaan antara waktu inisiasi dan waktu pemutusannya (dari catatan kontak) dan membaginya dengan jumlah total kontak. Metrik ini mencerminkan jumlah rata-rata waktu yang dihabiskan kontak dari saat mereka memulai interaksi hingga saat mereka memutuskan sambungan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_CONTACT_DURATION`.

Note

Metrik ini hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Kontak metrik berbasis catatan

Kontak rata-rata per kasus

Jumlah rata-rata kontak (panggilan, obrolan, dan tugas) untuk kasus yang dibuat selama interval waktu yang disediakan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_CASE_RELATED_CONTACTS`.

Jenis: String


Kategori: Metrik berbasis kasus

Durasi percakapan rata-rata

Durasi percakapan rata-rata kontak suara dengan agen ditentukan dengan menghitung total waktu dari awal percakapan hingga kata terakhir yang diucapkan oleh agen atau pelanggan. Nilai ini

kemudian dibagi dengan jumlah total kontak untuk memberikan representasi rata-rata dari waktu percakapan yang dihabiskan untuk panggilan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_CONVERSATION_DURATION`.

 Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Rata-rata waktu penahanan pelanggan

Rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan untuk ditahan saat terhubung ke agen. Ini dihitung dengan rata-rata [CustomerHoldDuration](#) (dari catatan kontak).

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `HOLD_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_HOLD_TIME`.

Rata-rata ini hanya mencakup kontak yang ditunda.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Metrik ini tidak berlaku untuk tugas sehingga Anda akan melihat nilai 0 pada laporan untuk mereka.

Rata-rata waktu penahanan pelanggan semua kontak

Metrik ini hanya tersedia dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API; metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

Waktu penahanan rata-rata untuk semua kontak yang ditangani oleh agen. Perhitungan termasuk kontak yang tidak pernah ditunda.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_HOLD_TIME_ALL_CONTACTS`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Agen waktu salam rata-rata

Metrik ini mewakili rata-rata waktu respons pertama agen di obrolan, yang menunjukkan seberapa cepat mereka terlibat dengan pelanggan setelah bergabung dengan obrolan. Ini dihitung dengan membagi total waktu yang diperlukan agen untuk memulai respons pertama mereka dengan jumlah kontak obrolan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_GREETING_TIME_AGENT`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Waktu penanganan rata-rata

Rata-rata waktu, dari awal hingga akhir, bahwa kontak terhubung dengan agen (waktu penanganan rata-rata). Ini termasuk waktu bicara, waktu tunggu, waktu After Contact Work (ACW), waktu status kustom, dan durasi jeda agen (yang hanya berlaku untuk tugas).

AHT dihitung dengan rata-rata jumlah waktu antara kontak yang dijawab oleh agen dan percakapan berakhir. Ini berlaku untuk panggilan masuk dan keluar.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `HANDLE_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_HANDLE_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Rata-rata memegang

Metrik ini menentukan berapa kali kontak suara ditahan saat berinteraksi dengan agen. Ini dihitung dengan membagi jumlah total penahanan dengan jumlah total kontak, memberikan representasi rata-rata dari jumlah penahanan yang dialami per kontak.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_HOLD`.

Note

Metrik ini hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Agensi interupsi rata-rata

Metrik ini mengukur frekuensi rata-rata interupsi agen selama interaksi pelanggan dengan membagi jumlah total interupsi agen dengan jumlah total kontak.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_INTERRUPTIONS_AGENT`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).


Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Agensi waktu interupsi rata-rata

Rata-rata total waktu interupsi agen saat berbicara dengan kontak. Menghitung durasi rata-rata interupsi agen selama percakapan kontak melibatkan penjumlahan interval interupsi dalam setiap percakapan dan membagi total dengan jumlah percakapan yang mengalami setidaknya satu gangguan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_INTERRUPTION_TIME_AGENT`.

 Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).


Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Rata-rata waktu non-bicara

Rata-rata total waktu non-bicara dalam percakapan suara. Waktu non-bicara mengacu pada durasi gabungan waktu penahanan dan periode diam melebihi 3 detik, di mana baik agen maupun pelanggan tidak terlibat dalam percakapan. Untuk menghitung waktu non-bicara, kami menjumlahkan semua interval di mana kedua peserta tetap diam dan kemudian membagi total ini dengan jumlah kontak.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_NON_TALK_TIME`.

 Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Rata-rata outbound setelah waktu kerja kontak

Rata-rata waktu yang dihabiskan agen untuk melakukan After Contact Work (ACW) untuk kontak keluar.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `AVG_AFTER_CONTACT_WORK_TIME` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = OUTBOUND`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Rata-rata waktu interaksi agen keluar

Rata-rata waktu yang dihabiskan agen untuk berinteraksi dengan pelanggan selama kontak keluar.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `AVG_INTERACTION_TIME` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = OUTBOUND`

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Antrian rata-rata meninggalkan waktu

Rata-rata waktu kontak menunggu dalam antrian sebelum ditinggalkan. Ini dihitung dengan rata-rata perbedaan antara [EnqueueTimestamp](#) dan [DequeueTimestamp](#) (dari catatan kontak) untuk kontak yang ditinggalkan.

Kontak dianggap ditinggalkan jika dihapus dari antrian tetapi tidak dijawab oleh agen atau mengantri untuk panggilan balik.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `ABANDON_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_ABANDON_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu jawaban antrian rata-rata

Rata-rata waktu kontak menunggu dalam antrian sebelum dijawab oleh agen. Dalam beberapa bisnis, ini juga dikenal sebagai kecepatan jawaban rata-rata (ASA).

Waktu jawaban antrian rata-rata juga termasuk waktu selama agen berbisik, karena kontak tetap dalam antrian sampai bisikan agen selesai.

Ini adalah rata-rata [Durasi](#) (dari catatan kontak).

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `QUEUE_ANSWER_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_QUEUE_ANSWER_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu resolusi rata-rata

Metrik ini hanya tersedia dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API; metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

Waktu rata-rata, mulai dari saat kontak dimulai hingga saat diselesaikan. Waktu resolusi untuk kontak didefinisikan sebagai: mulai dari [InitiationTimestamp](#), dan berakhir pada [AfterContactWorkEndTimestamp](#) atau [DisconnectTimestamp](#), mana yang lebih lambat.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_RESOLUTION_TIME`.

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu bicara rata-rata

Rata-rata waktu yang dihabiskan untuk berbicara selama kontak suara baik di pelanggan atau agen. Ini dihitung dengan merangkum semua interval di mana agen, pelanggan, atau keduanya terlibat dalam percakapan, dan kemudian membaginya dengan jumlah total kontak.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_TALK_TIME`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Agen waktu bicara rata-rata

Rata-rata waktu yang dihabiskan untuk berbicara dalam percakapan oleh agen. Ini dihitung dengan meringkas durasi semua interval selama agen berbicara dan kemudian membagi jumlah itu dengan jumlah total kontak.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_TALK_TIME_AGENT`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Pelanggan waktu bicara rata-rata

Rata-rata waktu yang dihabiskan untuk berbicara dalam percakapan oleh pelanggan. Ini dihitung dengan meringkas durasi semua interval selama pelanggan berbicara dan kemudian membagi jumlah itu dengan jumlah total kontak.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AVG_TALK_TIME_CUSTOMER`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

Jenis: String (hh: mm: ss)

Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Upaya panggilan balik

Jumlah kontak tempat panggilan balik dicoba, tetapi pelanggan tidak mengambilnya.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_RETRY_CALLBACK_ATTEMPTS`.

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak panggilan balik

Hitungan kontak yang dimulai dari callback antrian.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak callback ditangani

Hitungan kontak yang dimulai dari panggilan balik antrian dan ditangani oleh agen.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CALLBACK_CONTACTS_HANDLED`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `CONTACTS_HANDLED` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = CALLBACK`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kasus dibuat

Hitungan semua kasus dibuat.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CASES_CREATED`.

Jenis: Integer

Kategori: Metrik berbasis kasus

Kasus dibuka kembali

Berapa kali kasus telah dibuka kembali.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `REOPENED_CASE_ACTIONS`.

Jenis: Integer

Kategori: Metrik berbasis kasus

Kasus terselesaikan

Berapa kali kasus telah diselesaikan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `RESOLVED_CASE_ACTIONS`.

Jenis: Integer

Kategori: Metrik berbasis kasus

Kasus diselesaikan pada kontak pertama

Persentase kasus yang diselesaikan pada kontak pertama (hanya termasuk panggilan atau obrolan). Kasus yang telah dibuka kembali dan kemudian ditutup dalam interval yang ditentukan akan berkontribusi pada metrik ini. Jika kasus dibuka kembali tetapi tidak ditutup dalam interval yang ditentukan, itu tidak akan berkontribusi pada metrik ini.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `PERCENT_CASES_FIRST_CONTACT_RESOLVED`.

Jenis: String

Nilai min: 0,00%

Nilai maks: 100,00%

Kategori: Metrik berbasis kasus

Kontak terputus

Jumlah kontak terputus dalam antrian. Metrik dapat disaring oleh Disconnect Reason.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_CONTACTS_DISCONNECTED`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu aliran kontak

Total waktu yang dihabiskan kontak dalam aliran.

Kontak keluar tidak dimulai dalam alur, jadi kontak keluar tidak disertakan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_CONTACT_FLOW_TIME`.

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditinggalkan

Hitungan kontak terputus tanpa terhubung ke agen. Kontak yang diantri untuk callback tidak dihitung sebagai ditinggalkan. Saat Anda membuat laporan historis yang disesuaikan, untuk menyertakan metrik ini, pada tab Pengelompokan pilih Antrian atau Nomor Telepon.

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_ABANDONED`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu penanganan kontak

Total waktu yang dihabiskan agen untuk kontak, termasuk Waktu [Penahanan Pelanggan dan Waktu Kerja Setelah kontak](#). Ini termasuk waktu yang dihabiskan untuk kontak saat berada dalam status khusus. (Status khusus = status CCP agen selain Tersedia atau Offline. Misalnya, Pelatihan akan menjadi status khusus.)

Note

Waktu penanganan kontak termasuk kapan saja agen Offline dan melakukan panggilan keluar, bahkan jika panggilan itu pribadi.

Tip

Jika Anda ingin mengecualikan jumlah waktu yang dihabiskan dalam status kustom, lihat [Agen pada waktu kontak](#).

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan SUM_HANDLE_TIME

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditinggalkan dalam X detik

Hitungan kontak terputus tanpa terhubung ke agen selama 0 hingga X detik. Nilai yang mungkin untuk X adalah: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300, dan 600.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan SUM_CONTACTS_ABANDONED_IN_X. API memungkinkan Anda membuat durasi khusus untuk mendapatkan metrik ini. Pilih dari durasi tambahan, seperti menit, jam, atau hari. Durasi maksimum untuk nilai kustom adalah 7 hari. Itu karena di Amazon Connect Anda tidak dapat memiliki kontak yang berlangsung lebih dari 7 hari.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Agen kontak menutup telepon terlebih dahulu

Hitungan kontak terputus di mana agen terputus sebelum pelanggan.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan CONTACTS_AGENT_HUNG_UP_FIRST.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil CONTACTS_HANDLED dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = DISCONNECT_REASON`
- `MetricFilterValues = AGENT_DISCONNECT`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak dijawab dalam X detik

Hitungan kontak yang dijawab oleh agen antara 0 dan X detik ditempatkan dalam antrian, berdasarkan nilai [EnqueueTimestamp](#). Nilai yang mungkin untuk X adalah: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300, dan 600.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_CONTACTS_ANSWERED_IN_X`. API memungkinkan Anda membuat durasi khusus untuk mendapatkan metrik ini. Pilih dari durasi tambahan, seperti menit, jam, atau hari. Durasi maksimum untuk nilai kustom adalah 7 hari. Itu karena di Amazon Connect Anda tidak dapat memiliki kontak yang berlangsung lebih dari 7 hari.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak dibuat

Hitungan kontak dalam antrian. Metrik dapat disaring dengan metode inisiasi.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_CREATED`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak dikonsultasikan

Usang Mei 2019. Saat digunakan dalam laporan, ia mengembalikan tanda hubung (-).

Hitungan kontak yang ditangani oleh agen yang berkonsultasi dengan agen lain di Amazon Connect. Agen berinteraksi dengan agen lain, tetapi pelanggan tidak ditransfer ke agen lain.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_CONSULTED`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditangani

Hitungan kontak yang terhubung ke agen.

Tidak masalah bagaimana kontak sampai ke agen. Bisa jadi pelanggan yang menelepon pusat kontak Anda, atau agen yang menelepon pelanggan. Bisa jadi kontak yang ditransfer dari satu agen ke agen lainnya. Itu bisa menjadi kontak di mana agen menjawabnya, tetapi kemudian mereka tidak yakin apa yang harus dilakukan dan mereka memindahkan kontak itu lagi. Selama agen terhubung ke kontak, itu menambah Kontak ditangani.

Tip

Kontak yang ditangani adalah metrik berbasis rekaman kontak, yang berarti akan bertambah ketika kontak terputus. Jika Anda ingin melihat jumlah kontak ditangani segera setelah kontak terhubung ke agen, lihat [Kontak ditangani oleh Connected to agent](#).

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_HANDLED`.

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditangani oleh Connected to agent

Metrik ini hanya tersedia dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API; metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

Hitungan kontak yang terhubung ke agen, diperbarui segera setelah kontak terhubung ke agen. Kontak yang ditangani oleh Connected to agent dikumpulkan pada stempel waktu.

`CONNECTED_TO_AGENT`

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_HANDLED_BY_CONNECTED_TO_AGENT`.

Data untuk metrik ini tersedia mulai dari 12 Januari 2024 0:00:00 GMT.

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis peristiwa kontak

Tip

Peristiwa kontak berasal dari streaming peristiwa kontak (panggilan suara, obrolan, dan tugas) yang hampir real-time (misalnya, panggilan diantrian) di pusat kontak Amazon Connect Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Acara kontak Amazon Connect](#). Jika Anda ingin melihat jumlah kontak yang ditangani saat kontak terputus, lihat [Kontak ditangani](#)

Kontak ditangani masuk

Hitungan kontak masuk yang ditangani oleh agen, termasuk kontak masuk dan kontak yang ditransfer. Ini termasuk kontak untuk semua saluran, seperti suara, obrolan, tugas.

Note

Obrolan baru yang masuk tidak termasuk dalam metrik ini. Hanya obrolan yang ditransfer (transfer agen dan transfer antrian) yang disertakan.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_HANDLED_INCOMING`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `CONTACTS_HANDLED` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = INBOUND, TRANSFER, QUEUE_TRANSFER`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditangani outbound

Hitungan kontak keluar yang ditangani oleh agen. Ini termasuk kontak yang diprakarsai oleh agen yang menggunakan PKC.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_HANDLED_OUTBOUND`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `CONTACTS_HANDLED` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = OUTBOUND`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak menahan agen terputus

Hitungan kontak yang terputus oleh agen saat pelanggan ditahan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_ON_HOLD_AGENT_DISCONNECT`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak menahan pelanggan terputus

Hitungan kontak yang terputus oleh pelanggan saat pelanggan ditahan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_ON_HOLD_CUSTOMER_DISCONNECT`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak tahan terputus

Hitungan kontak terputus saat pelanggan ditahan. Ini termasuk kontak yang terputus oleh agen dan kontak yang terputus oleh pelanggan.

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_HOLD_ABANDONS`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak masuk

Hitungan kontak yang masuk, termasuk kontak masuk dan kontak yang ditransfer.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditahan

Hitungan kontak yang ditahan oleh agen satu kali atau lebih.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_PUT_ON_HOLD`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak antri

Hitungan kontak ditempatkan dalam antrian.

Tip

Kontak antrian adalah metrik berbasis rekaman kontak, yang berarti akan bertambah ketika kontak terputus. Jika Anda ingin melihat jumlah kontak yang diantri segera setelah kontak diantrian, lihat [Kontak antri oleh Enqueue](#)

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_QUEUED`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak antri oleh Enqueue

Metrik ini hanya tersedia dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API; metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

Hitungan kontak yang ditempatkan dalam antrian, diperbarui segera setelah kontak diantrekan.. Kontak yang diantri oleh Enqueue digabungkan pada stempel waktu. `ENQUEUE`

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_QUEUED_BY_ENQUEUE`.

Data untuk metrik ini tersedia mulai dari 12 Januari 2024 0:00:00 GMT.

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis peristiwa kontak

Tip

Peristiwa kontak berasal dari streaming peristiwa kontak (panggilan suara, obrolan, dan tugas) yang hampir real-time (misalnya, panggilan diantrian) di pusat kontak Amazon Connect Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Acara kontak Amazon Connect](#). Jika Anda ingin melihat jumlah kontak yang diantri saat kontak terputus, lihat [Kontak antri](#)

Kontak diselesaikan di X

Metrik ini hanya tersedia dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API; metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

Hitungan kontak yang memiliki durasi resolusi antara 0 dan X detik setelah dimulai berdasarkan `InitiationTimestamp`. Waktu resolusi untuk kontak didefinisikan sebagai: mulai dari [InitiationTimestamp](#), dan berakhir pada [AfterContactWorkEndTimestamp](#) atau [DisconnectTimestamp](#), mana yang lebih lambat.

[GetMetricDataV2](#) API memungkinkan Anda membuat durasi khusus untuk mendapatkan metrik ini. Pilih dari durasi tambahan, seperti menit, jam, atau hari. Durasi maksimum untuk nilai kustom adalah 7 hari. Itu karena di Amazon Connect Anda tidak dapat memiliki kontak yang berlangsung lebih dari 7 hari.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_RESOLVED_IN_X`.

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer

Hitungan kontak ditransfer dari antrian ke antrian, dan ditransfer oleh agen menggunakan PKC.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_IN`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `CONTACTS_CREATED` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = TRANSFER, QUEUE_TRANSFER`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer oleh agen

Hitungan kontak yang ditransfer oleh agen menggunakan PKC.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_IN_BY_AGENT`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `CONTACTS_CREATED` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = TRANSFER`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer dari antrian

Hitungan kontak yang ditransfer ke antrian dari yang lain dalam aliran Transfer ke antrian.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_IN_FROM_Q`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil `CONTACTS_CREATED` dengan menggunakan [MetricFilters](#) parameter yang ditetapkan sebagai berikut:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = QUEUE_TRANSFER`

Jenis: Integer

Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer

Hitungan kontak ditransfer keluar dari antrian ke antrian, dan ditransfer keluar oleh agen menggunakan PKC.

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_OUT`.

Tip

- Kontak yang ditransfer mencakup semua kontak yang ditransfer, termasuk kontak yang tidak terhubung ke agen sebelum dipindahkan.
- Kontak yang ditransfer oleh agen terbatas pada kontak yang terhubung ke agen sebelum agen itu memindahkannya.

- Jenis: Integer

- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer oleh agen

Hitungan kontak yang ditransfer oleh agen menggunakan PKC.

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_BY_AGENT`.

Tip

- Kontak yang ditransfer mencakup semua kontak yang ditransfer, termasuk kontak yang tidak terhubung ke agen sebelum dipindahkan.
- Kontak yang ditransfer oleh agen terbatas pada kontak yang terhubung ke agen sebelum agen itu memindahkannya.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer keluar eksternal

Jumlah kontak yang ditransfer agen dari antrian ke sumber eksternal, seperti nomor telepon selain nomor telepon untuk pusat kontak Anda.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_EXTERNAL`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer keluar internal

Hitungan kontak untuk antrian yang ditransfer agen ke sumber internal, seperti antrian atau agen lain. Sumber internal adalah sumber apa pun yang dapat ditambahkan sebagai koneksi cepat.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_INTERNAL`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kontak ditransfer keluar antrian

Hitungan kontak yang ditransfer dari antrian ke antrian lain dalam aliran Transfer ke antrian.

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_FROM_QUEUE`.

- Jenis: Integer
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Kasus saat ini

Jumlah total kasus yang ada di domain tertentu.

Tip

Sebaiknya batasi jendela waktu yang ditanyakan hingga 5 menit. Jika tidak, data yang dikembalikan mungkin tidak akurat.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `CURRENT_CASES`.

Jenis: Integer

Kategori: Metrik berbasis kasus

Waktu penahanan pelanggan

Total waktu yang dihabiskan pelanggan untuk ditahan setelah terhubung dengan agen. Ini termasuk waktu yang dihabiskan untuk ditahan saat ditransfer, tetapi tidak termasuk waktu yang dihabiskan dalam antrian.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_HOLD_TIME`.

- Jenis: String (hh: mm: ss)

- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu status kesalahan

Untuk agen tertentu, total waktu kontak berada dalam status kesalahan. Metrik ini tidak dapat dikelompokkan atau disaring berdasarkan antrian.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_ERROR_STATUS_TIME_AGENT`.

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu antrian maksimum

Waktu terlama yang dihabiskan seorang kontak menunggu dalam antrian. Ini termasuk semua kontak yang ditambahkan ke antrian, bahkan jika mereka tidak terhubung dengan agen, seperti kontak yang ditinggalkan.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `QUEUED_TIME`.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `MAX_QUEUED_TIME`.

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Waktu yang tidak patuh

Metrik ini hanya tersedia di Wilayah AWS di mana Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan tersedia.

Total waktu agen tidak dalam status Tersedia ketika aktivitas shift mereka produktif atau tidak dalam status non-produktif ketika aktivitas shift mereka tidak produktif.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENT_NON_ADHERENT_TIME`.

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu Non-Produktif

Total waktu yang dihabiskan agen dalam [status kustom](#). Artinya, status PKC mereka selain Tersedia atau Offline.

Metrik ini tidak berarti bahwa agen menghabiskan waktu mereka secara tidak produktif.

Tip

Agan dapat menangani kontak sementara status PKC mereka diatur ke status khusus. Misalnya, agen dapat melakukan kontak atau melakukan ACW sementara PKC mereka diatur ke status khusus. Ini berarti mungkin bagi agen untuk dihitung sebagai On contact dan NPT pada saat yang sama.

Misalnya, jika agen mengubah statusnya menjadi status khusus, dan kemudian melakukan panggilan keluar, itu akan dihitung sebagai waktu yang tidak produktif.

Saat Anda membuat laporan metrik historis, metrik ini tidak dapat dikelompokkan atau difilter berdasarkan antrian.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SUM_NON_PRODUCTIVE_TIME_AGENT`.

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Persentase waktu non-bicara

Waktu non-bicara dalam percakapan suara sebagai persen dari total durasi percakapan. Untuk menghitung persen waktu non-bicara, Amazon Connect totalkan semua interval di mana peserta tetap diam (waktu non-bicara), dan kemudian membagi total ini dengan total durasi percakapan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `PERCENT_NON_TALK_TIME`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

- Jenis: Persen
- Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Hunian

Persentase waktu agen aktif pada kontak. Persentase ini dihitung sebagai berikut:

$(\text{Agen pada kontak (waktu jam dinding)}) / (\text{Agen pada kontak (waktu jam dinding)} + \text{Waktu idle agen})$

Di mana:

- $(\text{Agen pada kontak} + \text{Waktu idle Agen}) = \text{jumlah total waktu agen}$
- Jadi $(\text{Agen pada kontak}) / (\text{jumlah total waktu agen}) = \text{persentase waktu agen aktif pada kontak}$.

Important

Hunian tidak memperhitungkan konkurensi. Artinya, agen dianggap 100% ditempati untuk interval tertentu jika mereka menangani setidaknya satu kontak untuk seluruh durasi itu.

Di [GetMetricData](#) API, metrik ini dapat diambil dengan menggunakan OCCUPANCY.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan AGENT_OCCUPANCY.

- Jenis: String
- Nilai min: 0,00%
- Nilai maks: 100,00%
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu online

Total waktu yang dihabiskan agen dengan PKT mereka ditetapkan ke status selain Offline. Ini termasuk waktu yang dihabiskan dalam status khusus. Saat Anda membuat laporan metrik historis, metrik ini tidak dapat dikelompokkan atau difilter berdasarkan antrian, nomor telepon, atau saluran.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan SUM_ONLINE_TIME_AGENT.

- Jenis: String
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu yang dijadwalkan

Metrik ini hanya tersedia di AWS Wilayah [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#) jika tersedia.

Total waktu agen dijadwalkan (baik untuk waktu produktif atau non-produktif) dan Kepatuhan untuk shift tersebut ditetapkan ke. Yes

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `AGENT_SCHEDULED_TIME`.

- Jenis: String ((hh: mm: ss))
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Tingkat layanan X

Persentase kontak yang dihapus dari antrian antara 0 dan X setelah ditambahkan ke dalamnya. Kontak dihapus dari antrian ketika hal berikut terjadi: agen menjawab kontak, pelanggan meninggalkan kontak, atau pelanggan meminta panggilan balik.

Untuk X Anda dapat memilih dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya dalam hitungan detik: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300, dan 600. Persentase ini dihitung sebagai berikut:

$(\text{Kontak dihapus dari antrian dalam X detik} / \text{Kontak antri}) * 100$

Di API [GetMetricData](#) dan [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `SERVICE_LEVEL`.

- Jenis: String
- Nilai min: 0,00%
- Nilai maks: 100,00%
- Kategori: metrik berbasis catatan kontak

Tingkat layanan khusus

Anda juga dapat membuat metrik tingkat layanan khusus. Pilih dari durasi tambahan, seperti menit, jam, atau hari.

Tingkat layanan khusus dilokalkan ke laporan tempat mereka dibuat. Misalnya, Anda membuat laporan yang memiliki tingkat layanan kustom 75. Anda meninggalkan halaman dan kemudian

membuat laporan lain. Layanan kustom level 75 tidak akan ada di laporan kedua. Anda harus membuatnya lagi.

Durasi maksimum untuk tingkat layanan khusus adalah 7 hari. Itu karena di Amazon Connect Anda tidak dapat memiliki kontak yang berlangsung lebih dari 7 hari.

Anda dapat menambahkan hingga 10 tingkat layanan khusus per laporan.

Persentase agen waktu bicara

Waktu bicara oleh agen dalam percakapan suara sebagai persen dari total durasi percakapan. Untuk menghitung metrik ini, Amazon Connect total semua interval di mana agen terlibat dalam percakapan (agen waktu bicara), dan kemudian membagi total ini dengan total durasi percakapan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `PERCENT_TALK_TIME_AGENT`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

- Jenis: Persen
- Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Waktu bicara persen pelanggan

Waktu bicara oleh pelanggan dalam percakapan suara sebagai persen dari total durasi percakapan. Untuk menghitung metrik ini, Amazon Connect total semua interval di mana pelanggan terlibat dalam percakapan, dan kemudian membagi total ini dengan total durasi percakapan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `PERCENT_TALK_TIME_CUSTOMER`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

- Jenis: Persen
- Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Persentase waktu bicara

Waktu bicara dalam percakapan suara sebagai persen dari total durasi percakapan. Untuk menghitung persen waktu bicara, Amazon Connect totalkan semua interval di mana agen, pelanggan, atau keduanya terlibat dalam percakapan (waktu bicara), dan kemudian membagi total ini dengan total durasi percakapan.

Di API [GetMetricDataV2](#), metrik ini dapat diambil dengan menggunakan `PERCENT_TALK_TIME`.

Note

Metrik ini hanya tersedia untuk kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak dan hanya tersedia di API [GetMetricDataV2](#).

- Jenis: Persen
- Kategori: Metrik berbasis Lensa Kontak

Izin diperlukan untuk melihat laporan metrik historis

Untuk melihat laporan metrik historis, Anda harus ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki metrik Akses - Izin akses atau metrik Real-time - Akses izin. Perhatikan perilaku berikut saat Anda menetapkan izin ini:

- Saat metrik Access - Access dipilih, metrik Real-time, metrik historis, dan izin audit aktivitas Agen juga ditetapkan secara otomatis.
- Ketika Access metrics - Access ditetapkan, Anda memiliki akses ke semua laporan metrik real-time dan historis.

Gambar berikut menunjukkan bagian Analytics dan Optimization dari halaman izin profil Keamanan. Opsi Access dipilih untuk metrik Access, Metrik real-time, metrik historis, dan audit aktivitas Agen.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jika hanya metrik Historis - Akses dipilih, Anda hanya memiliki akses ke metrik historis dan tidak ada halaman atau laporan analitik lainnya. Gambar berikut menunjukkan bagian Analytics dan Optimization, dengan hanya metrik Historis - Akses dipilih.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Menerapkan kontrol akses berbasis tag ke laporan metrik historis

Anda dapat menggunakan tag sumber daya dan tag kontrol akses untuk menerapkan akses terperinci ke pengguna, antrian, dan profil perutean untuk metrik historis. Misalnya, Anda dapat mengontrol siapa yang memiliki akses untuk melihat pengguna tertentu, antrian, dan metrik historis profil perutean.

Amazon Connect juga mendukung kontrol akses berbasis tag untuk metrik real-time dan audit aktivitas agen, tetapi tidak mendukung dasbor dan laporan login/logout. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Kontrol akses berbasis tag metrik waktu nyata](#) dan [Kontrol akses berbasis tag audit aktivitas agen](#).

Kontrol akses berbasis tag memungkinkan Anda mengonfigurasi akses granular ke sumber daya tertentu berdasarkan tag sumber daya yang ditetapkan. Anda dapat mengonfigurasi kontrol akses berbasis tag dengan menggunakan API atau situs web Amazon Connect admin untuk sumber daya yang didukung. Anda harus mengonfigurasi tag sumber daya dan tag kontrol akses sebelum kontrol

akses berbasis tag diterapkan ke pengguna, antrian, dan profil perutean untuk metrik waktu nyata. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#) dan [Kontrol akses berbasis tag](#).

Cara mengaktifkan kontrol akses berbasis tag untuk laporan metrik historis

Untuk menerapkan tag untuk mengontrol akses ke pengguna, antrian, dan metrik profil perutean dalam laporan metrik historis:

1. Terapkan tag ke sumber daya yang akan Anda gunakan dalam laporan metrik historis, seperti pengguna, antrian, dan profil perutean. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).
2. Anda harus ditugaskan ke profil keamanan yang secara khusus memberi Anda akses ke sumber daya yang telah ditandai. Pada halaman Profil keamanan, pilih Tampilkan opsi lanjutan untuk menetapkan izin ini.
3. Selain itu, Anda memerlukan salah satu izin berikut untuk melihat laporan metrik historis:
 - Analisis dan Pengoptimalan - Metrik akses - Akses: Jika Anda memilih opsi ini, akses juga diberikan ke metrik Real-time, metrik historis, audit aktivitas Agen, dan Dasbor. Ini berarti Anda memberikan izin kepada pengguna untuk melihat semua data untuk Dasbor di mana kontrol akses berbasis tag saat ini tidak diterapkan.

ATAU

- Analisis dan Optimasi - Metrik historis - Akses

Batasan

Batasan berikut berlaku saat Anda menggunakan kontrol akses berbasis tag dengan metrik historis:

- Anda hanya dapat memfilter dan mengelompokkan berdasarkan sumber daya yang sama (pengguna, antrian, atau profil perutean). Misalnya, Anda tidak dapat memfilter berdasarkan antrian untuk pengelompokan agen dan Anda tidak dapat mengelompokkan berdasarkan profil antrian dan perutean. Satu-satunya pengelompokan tambahan yang dapat Anda lakukan adalah saluran (misalnya, Grup berdasarkan antrian dan saluran).
- Anda dapat memfilter untuk 100 sumber daya per laporan.
- Anda tidak dapat mengelompokkan berdasarkan hierarki agen dan nomor telepon. Anda tidak dapat memfilter berdasarkan hierarki agen, nomor telepon, atau antrian agen.
- Akses ke dasbor tingkat layanan beranda dinonaktifkan.

Cara transisi ke kontrol akses berbasis tag

Jika Anda membuka laporan tersimpan yang berisi tabel dengan pengguna, antrian, atau profil perutean yang tidak dapat Anda akses lagi karena kontrol akses berbasis tag, atau jika pengelompokan atau filter non-primer diterapkan ke tabel, Anda tidak akan melihat data dalam tabel tersebut.

Untuk melihat data, lakukan salah satu langkah berikut:

- Edit filter tabel Anda untuk menyertakan agen, antrian, atau profil perutean yang dapat Anda akses.
- Buat laporan baru yang menyertakan sumber daya yang dapat Anda akses.
- Hapus pengelompokan dan filter non-primer dari tabel.

Membuat laporan metrik historis

Meskipun Amazon Connect menyertakan laporan historis bawaan, Anda dapat membuat laporan kustom sendiri sehingga Anda hanya melihat data yang menarik bagi organisasi Anda.

Persyaratan

- Anda harus memiliki izin untuk mengakses data metrik. Profil keamanan berikut mencakup izin ini: `CallCenterManager` dan `QualityAnalyst`. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Profil keamanan](#).

Opsi pengelompokan

Anda dapat mengelompokkan metrik yang disertakan dalam laporan Anda dengan berbagai cara untuk memberikan wawasan yang lebih luas tentang kinerja pusat kontak Anda.

Anda dapat mengelompokkan laporan berdasarkan antrian, agen, hierarki agen, profil perutean, atau nomor telepon. Perhitungan metrik, dan oleh karena itu nilai metrik yang ditampilkan dalam laporan, berbeda ketika laporan dikelompokkan secara berbeda. Misalnya, jika Anda mengelompokkan laporan berdasarkan antrian, nilai metrik mencakup semua kontak yang terkait dengan antrian. Jika Anda mengelompokkan laporan berdasarkan agen, nilai untuk metrik yang terkait dengan antrian mungkin tidak memberikan banyak wawasan.

Saat Anda membuat laporan, nilai untuk metrik terhitung akan ditampilkan sebagai baris dalam laporan. Baris dalam laporan dikelompokkan berdasarkan opsi pengelompokan yang Anda pilih. Mengelompokkan data memungkinkan Anda menghasilkan data global untuk pusat kontak Anda,

atau data yang lebih spesifik untuk antrian, agen, profil perutean, atau hierarki agen yang ditentukan di pusat kontak Anda.

Misalnya, pertimbangkan metrik yang ditangani Kontak. Metrik ini adalah hitungan kontak yang ditangani selama rentang waktu yang ditentukan untuk laporan. Berikut adalah hasil berdasarkan pengelompokan:

- **Antrian** - Metrik adalah jumlah total kontak yang ditangani selama rentang waktu dari antrian tersebut oleh semua agen di pusat kontak Anda.
- **Agen** - Metrik adalah jumlah total kontak yang ditangani oleh agen tersebut selama rentang waktu di semua antrian dan profil perutean.
- **Profil Routing** - Metrik adalah jumlah total kontak yang ditangani selama rentang waktu oleh agen yang menetapkan profil perutean tersebut.
- **Antrian, lalu Agen, lalu Profil Perutean** - Metrik adalah jumlah total kontak yang ditetapkan agen yang ditangani oleh profil perutean dari antrian tersebut.

Aktivitas agen dapat dimasukkan dalam satu profil perutean pada satu waktu, tetapi agen dapat beralih di antara profil perutean selama interval waktu pelaporan. Jika agen diberi beberapa profil perutean dan menangani kontak dari beberapa antrian, ada beberapa baris dalam laporan untuk setiap profil perutean yang ditetapkan ke agen dan antrian tempat agen menangani kontak.

Filter

Saat menyesuaikan laporan, Anda dapat menambahkan filter untuk mengontrol data mana yang disertakan dalam laporan. Anda dapat memfilter berikut ini:

- **Antrian** —Termasuk data hanya untuk antrian yang ditentukan. Jika Anda tidak menentukan antrian apa pun, semua antrian disertakan.
- **Profil perutean** —Termasuk data hanya untuk agen yang ditetapkan ke profil perutean yang ditentukan. Jika Anda tidak menentukan profil perutean apa pun, data untuk semua agen untuk semua profil perutean disertakan.
- **Hirarki agen** —Termasuk data hanya untuk kontak yang ditangani oleh agen dalam hierarki yang ditentukan. Jika Anda tidak menentukan hierarki, data untuk semua kontak yang ditangani oleh agen di semua hierarki disertakan. Ketika hanya satu hierarki yang ditentukan, Anda dapat menentukan filter yang lebih terperinci dalam hierarki.

- Nomor telepon —Termasuk data hanya untuk kontak yang terkait dengan nomor telepon yang ditentukan. Jika Anda tidak menentukan nomor telepon, data untuk semua kontak yang terkait dengan semua nomor telepon disertakan.

Cara membuat laporan metrik historis

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pilih Analytics dan optimasi, metrik historis.
3. Pilih salah satu jenis laporan berikut, yang mengelompokkan dan mengurutkan data dengan cara yang berbeda, dan sertakan metrik yang berbeda:
 - Antrian
 - Metrik kontak
 - Metrik agen
 - Agen
 - Kinerja agen
 - [Laporan audit aktivitas agen](#)
 - Nomor telepon
 - Metrik kontak
4. Untuk menyesuaikan laporan Anda, pilih ikon roda gigi.
5. Pada tab Interval & Rentang waktu, lakukan hal berikut:
 - a. Untuk Interval, pilih 30 menit untuk mendapatkan baris untuk setiap periode 30 menit dalam rentang waktu, Harian untuk mendapatkan baris untuk setiap hari dalam rentang waktu, atau Total untuk mendapatkan semua data untuk rentang waktu dalam satu baris.
 - b. Untuk Zona Waktu, pilih zona waktu, yang menentukan jam di mana hari dimulai. Misalnya, untuk menyelaraskan laporan dengan hari kalender Anda, pilih zona waktu untuk lokasi Anda.

Anda harus menggunakan zona waktu yang sama untuk laporan dari waktu ke waktu untuk mendapatkan data metrik yang akurat dan konsisten untuk pusat kontak Anda. Menggunakan zona waktu yang berbeda untuk laporan yang berbeda dapat menghasilkan data yang berbeda untuk pemilihan rentang waktu yang sama.
 - c. Nilai yang mungkin untuk rentang waktu tergantung pada nilai yang Anda pilih untuk Interval. Atau, Anda dapat menentukan rentang waktu khusus.

Untuk x hari terakhir dan Bulan hingga saat ini, hari ini tidak termasuk dalam laporan.

Kemarin menentukan hari kalender sebelumnya sementara 24 jam terakhir menentukan 24 jam sebelum waktu saat ini.

6. (Opsional) Pada tab Pengelompokan, pilih hingga lima pengelompokan. Jika Anda memilih satu opsi pengelompokan, data dikelompokkan berdasarkan opsi itu. Jika Anda memilih beberapa opsi pengelompokan, data dikelompokkan berdasarkan opsi pengelompokan pertama dan kemudian dengan opsi pengelompokan berikutnya. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Opsi pengelompokan](#).
7. (Opsional) Pada Filter tab, tentukan filter untuk cakupan data yang akan disertakan dalam laporan. Filter yang tersedia tergantung pada pengelompokan yang Anda pilih. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Filter](#).
8. Pada tab Metrik, pilih metrik dan bidang yang akan disertakan dalam laporan. Tanda seru (!) ditampilkan di samping metrik apa pun yang tidak tersedia berdasarkan pengelompokan yang Anda pilih. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Definisi metrik historis](#).
9. Setelah selesai menyesuaikan laporan, pilih Terapkan.
10. (Opsional) Untuk menyimpan laporan Anda untuk penggunaan di masa mendatang, pilih Simpan, berikan nama untuk laporan, lalu pilih Simpan.

Batas laporan sejarah

Laporan metrik historis memiliki batasan berikut:

Kuota layanan

- Laporan metrik historis memiliki kuota layanan, seperti Laporan per instance dan Laporan terjadwal per instance. Ketika kuota layanan dilanggar, pesan kesalahan berikut ditampilkan: Laporan tidak dapat disimpan. Untuk informasi lebih lanjut tentang kuota ini, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#)

Data hanya untuk antrian aktif

- Anda bisa mendapatkan data hanya untuk antrian aktif. Antrian tidak aktif jika tidak ada kontak dalam antrian dan tidak ada agen yang tersedia.

Kueri data selama tiga hari sekaligus, selama 2 hari terakhir

- Saat membuat laporan yang menggunakan interval 15 menit, Anda dapat mengembalikan data selama tiga hari sekaligus, selama 35 hari terakhir. Untuk interval 30 menit Anda dapat mengembalikan data hanya selama tiga hari sekaligus, tetapi data tersedia berdasarkan periode retensi catatan kontak.

Ketersediaan data metrik historis didasarkan pada periode retensi catatan kontak

- Metrik historis adalah catatan kontak berbasis. Untuk periode retensi saat ini untuk catatan kontak, lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).

Untuk interval harian dan total

- Anda dapat memilih hingga 31 hari dalam satu permintaan.

Batas sel 80k

Saat ini ada batasan sel 80k pada laporan metrik historis dan laporan terjadwal. Ini berlaku untuk jumlah total sel (kolom* baris), akuntansi untuk pengelompokan dan pemfilteran.

Misalnya, katakanlah Anda membuat laporan metrik historis dengan kriteria ini:

- Dikelompokkan oleh agen
- Dengan interval 30 menit
- Selama 24 jam terakhir
- Dikonfigurasi untuk menyertakan hanya 5 metrik
- Difilter untuk hanya menampilkan kontak yang ditangani BasicQueue

Jika hanya 10 agen yang menangani kontak BasicQueue selama waktu ini, maka Anda akan berharap untuk melihat $(24*2) * 5 * 10 = 2400$ sel yang dihitung menuju batas 80k.

Sebuah pesan memberi tahu Anda jika Anda mencapai batas.

Jadwalkan laporan metrik historis

Sebelum Anda menjadwalkan laporan metrik historis, berikut adalah beberapa hal yang perlu Anda ketahui:

Orang lain dapat mengakses laporan

- Menjadwalkan laporan membuat laporan dapat diakses oleh pengguna lain di pusat kontak Anda yang memiliki izin untuk melihat laporan yang disimpan.

Siapa pun yang memiliki izin Jadwal dapat membuat, mengedit, atau menghapus jadwal laporan Anda

- Setelah Anda menerbitkan laporan, setiap pengguna dengan Laporan Tersimpan - Izin jadwal di profil keamanannya dapat membuat, mengedit, atau menghapus jadwal laporan Anda. Mereka tidak dapat menghapus laporan yang sebenarnya.

Laporan terjadwal terletak di Amazon S3 ember

- Laporan terjadwal disimpan sebagai file CSV di Amazon S3 bucket yang ditentukan untuk laporan pusat kontak Anda. Saat menyiapkan laporan terjadwal, Anda dapat menambahkan awalan ke lokasi Amazon S3 untuk file laporan.
- Saat laporan diekspor ke Amazon S3 bucket Anda, nama file menyertakan tanggal dan waktu UTC saat laporan dibuat. Tanggal modifikasi terakhir untuk file ditampilkan menggunakan zona waktu untuk Amazon S3 bucket, dan mungkin tidak cocok dengan waktu pembuatan laporan, yang ada di UTC.

Ada penundaan 15 menit

- Untuk laporan terjadwal, ada penundaan 15 menit setelah waktu laporan yang dijadwalkan sebelum laporan dibuat. Ini untuk memastikan bahwa laporan menyertakan data untuk semua aktivitas yang terjadi selama rentang waktu yang ditentukan untuk laporan. Data dari pusat kontak Anda tidak segera diproses dan tersedia untuk disertakan dalam laporan, sehingga beberapa data dari rentang waktu mungkin tidak ditangkap dalam laporan jika laporan dihasilkan pada saat rentang waktu berakhir.
- Misalnya, jika Anda membuat laporan terjadwal untuk kerangka waktu pukul 08:00 hingga 17:00, dan ada aktivitas di pusat kontak Anda antara pukul 16:46:00 dan 16:59:59, data tentang aktivitas tersebut mungkin tidak dikumpulkan sebelum pukul 17:00 saat laporan dijadwalkan untuk dibuat. Sebagai gantinya, laporan dihasilkan setelah pukul 17:15, saat data selama 15 menit terakhir dari rentang waktu disertakan dalam laporan.

Laporan Kemarin yang dijadwalkan berfungsi seperti laporan 24 jam terakhir

- Biasanya Kemarin menentukan hari kalender sebelumnya sementara 24 jam terakhir menentukan 24 jam sebelum waktu saat ini. Namun, jika Anda menjadwalkan untuk menjalankan laporan Kemarin, itu akan berfungsi seperti laporan 24 jam terakhir.

Tidak ada pesan jika laporan terjadwal tidak berjalan

- Jika laporan terjadwal gagal dijalankan, Anda tidak akan mendapatkan pesan apa pun di Amazon Connect UI. Anda tidak akan melihat laporan di Amazon S3 lokasi.

Gunakan sistem pesan Anda untuk mengirim email laporan terjadwal

- Untuk mengirim email laporan terjadwal ke daftar rekan kerja, Anda perlu membuat email secara manual menggunakan sistem pesan Anda. Amazon Connect tidak menyediakan opsi untuk mengirim email laporan terjadwal secara otomatis.

Cara menjadwalkan laporan metrik historis

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Buat laporan baru dan simpan, atau buka laporan yang disimpan.
3. Pilih panah bawah di samping Simpan di sudut kanan atas halaman dan pilih Jadwal.
4. Pada tab Recurrence, tentukan seberapa sering laporan ini harus dijalankan (misalnya, mingguan pada hari Sabtu) dan rentang (misalnya, dari tengah malam selama 5 hari sebelumnya).
5. (Opsional) Pada tab Opsi Pengiriman, tentukan awalan untuk lokasi di Amazon S3 file laporan.
6. Pilih Buat.

Cara menghapus laporan terjadwal

Untuk sampai ke halaman tempat Anda dapat menghapus laporan terjadwal, Anda perlu membuat laporan terjadwal sementara lainnya.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Dasbor dan laporan.
3. Pada halaman Lihat laporan, pilih tab Metrik historis.

4. Klik atau ketuk laporan tersimpan yang telah dijadwalkan.
5. Pilih panah bawah di samping Simpan di sudut kanan atas halaman dan pilih Jadwal.
6. Pilih Buat.
7. Pada halaman Laporan Jadwal, pilih Hapus di samping laporan terjadwal yang ingin Anda hapus.

Untuk petunjuk tentang menghapus laporan yang disimpan, lihat [Cara menghapus laporan yang disimpan](#).

Memperbarui laporan metrik historis

Setelah Anda menyimpan laporan, Anda dapat memperbaruinya kapan saja.

Untuk memperbarui laporan metrik historis

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pilih Analytics dan optimasi, Laporan tersimpan.
3. Dari tab Metrik historis, pilih nama laporan. Pilih ikon roda gigi, perbarui pengaturan laporan sesuai kebutuhan, dan pilih Terapkan.
4. Untuk memperbarui laporan saat ini, pilih Simpan. Untuk menyimpan perubahan ke laporan baru, pilih Simpan sebagai.

Unduh laporan metrik historis

Anda dapat mengunduh data yang disertakan dalam laporan sebagai file nilai dipisahkan koma (CSV) sehingga Anda dapat menggunakannya dengan aplikasi lain. Jika tidak ada data untuk salah satu metrik yang dipilih, bidang dalam file CSV yang diunduh berisi tanda hubung.

Untuk mengunduh laporan metrik historis sebagai file CSV

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Buat laporan baru atau buka laporan yang disimpan.
3. Pilih panah bawah di samping Simpan di sudut kanan atas halaman dan pilih Unduh CSV.
4. Saat diminta, konfirmasi apakah akan membuka atau menyimpan file.

Gambar berikut menunjukkan metrik dalam tabel Antrian. Semua waktu dalam laporan online adalah dalam jam:menit:detik (hh:mm:ss). Di bawah gambar tabel Antrian, ada gambar data yang sama dalam file CSV yang diunduh yang dibuka dengan Excel. Semua waktu dalam laporan yang diunduh dalam hitungan detik.

Queue	Agent on contact time	Agent idle time	Average after contact work time
BasicQueue	186:15:05	49:24:56	46:32:42
DeviceIssue	00:02:02	00:17:24	00:02:01
NetworkIssue	172:40:41	00:17:24	86:20:25
PasswordReset	00:02:40	00:17:24	00:00:21

All times in the online report are in hh:mm:ss.

Queue	Agent on contact time	Agent idle time	Average after contact work time
BasicQueue	670505	177896	167562
DeviceIssue	122	1044	121
NetworkIssue	621641	1044	310825
PasswordReset	160	1044	21

All times in the downloaded report are in seconds.

Anda dapat mengonversi detik menjadi menit menggunakan rumus Excel. Atau, jika Anda memiliki laporan singkat, Anda dapat menyalin dan menempelkan data dari Amazon Connect ke Excel dan itu akan mempertahankan formatnya.

Interval diunduh dalam format tanggal ISO

Interval diunduh dalam format tanggal ISO, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Saat Anda mengunduh laporan metrik historis, interval akan dalam format data ISO dan tidak akan cocok dengan UI. Jika perlu, gunakan Excel untuk mengonversinya ke format yang diinginkan.

Tip: when you download a historical metrics report, the interval will be in ISO date format, and won't match the UI. If needed, use Excel to convert it to the desired format.

Interval	Agent
1/28/20 12:00 AM - 1/29/20 12:00 AM	Jane
1/28/20 12:00 AM - 1/29/20 12:00 AM	John
1/29/20 12:00 AM - 1/30/20 12:00 AM	John

	Agent	StartInterval	EndInterval
1	Agent	StartInterval	EndInterval
2	Jane	2020-01-28T00:00:00.000Z	2020-01-29T00:00:00.000Z
3	John	2020-01-28T00:00:00.000Z	2020-01-29T00:00:00.000Z
4	John	2020-01-29T00:00:00.000Z	2020-01-30T00:00:00.000Z
5			
6			

Unduh semua hasil metrik historis

Jika Anda perlu mengunduh lebih dari satu atau dua halaman metrik historis, sebaiknya gunakan langkah-langkah berikut:

1. Jadwalkan laporan untuk dijalankan sesering yang diperlukan.

Misalnya, Anda dapat menjadwalkan laporan Login/Logout untuk dijalankan setiap hari pada tengah malam.

2. Laporan lengkap disimpan ke Amazon S3 ember Anda.
3. Buka Amazon S3 ember Anda dan unduh laporannya.

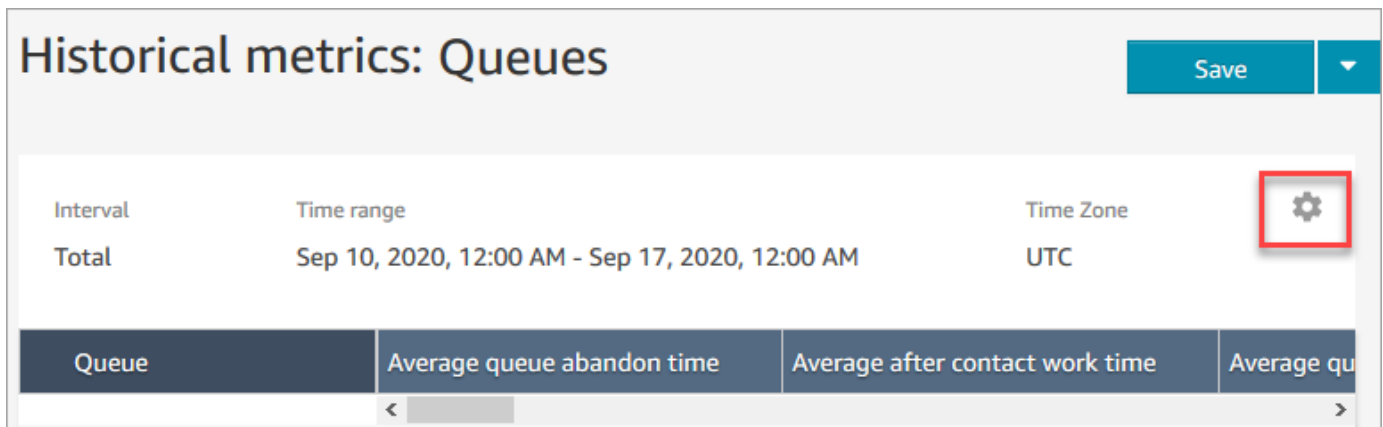
Untuk mempelajari cara kerja laporan terjadwal, lihat [Jadwalkan laporan metrik historis](#).

Tampilkan antrian agen dalam tabel Antrian

Secara default antrian agen tidak muncul dalam tabel Antrian dalam laporan metrik historis. Anda dapat memilih untuk menunjukkannya.

Untuk menunjukkan antrian agen dalam tabel Antrian

1. Dalam laporan metrik historis, pilih ikon Pengaturan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Historical metrics: Queues

Save

Interval	Time range	Time Zone
Total	Sep 10, 2020, 12:00 AM - Sep 17, 2020, 12:00 AM	UTC

Queue	Average queue abandon time	Average after contact work time	Average qu
-------	----------------------------	---------------------------------	------------

- Pilih Filter, Tampilkan antrian agen, antrian Agen, dan kemudian gunakan drop-down untuk memilih antrian agen yang ingin Anda sertakan dalam tabel. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.

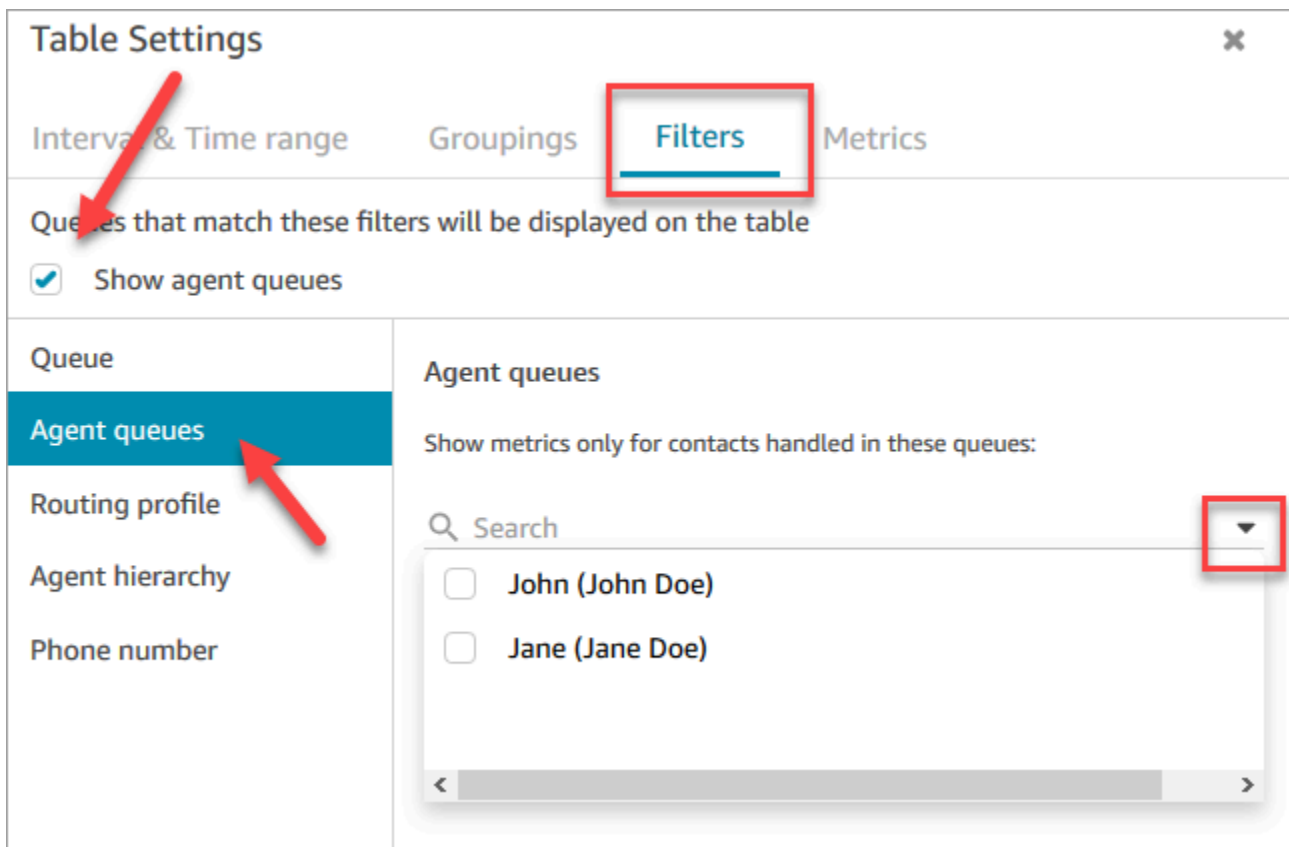


Table Settings

Interval & Time range Groupings **Filters** Metrics

Queues that match these filters will be displayed on the table

Show agent queues

Queue	Agent queues
Agent queues	Show metrics only for contacts handled in these queues:
Routing profile	Search
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/> John (John Doe)
Phone number	<input type="checkbox"/> Jane (Jane Doe)

- Pilih Terapkan. Antrian agen yang Anda pilih muncul di tabel Antrian dalam laporan metrik historis.

Berapa banyak kontak dalam antrian pada tanggal tertentu

Laporan metrik historis tidak menyediakan cara bagi Anda untuk menentukan berapa banyak kontak dalam antrian pada tanggal tertentu, pada waktu tertentu.

Untuk mendapatkan informasi ini dalam laporan sejarah, Anda memerlukan bantuan pengembang. Pengembang menggunakan [GetCurrentMetricData](#) API untuk menyimpan data sehingga Anda dapat mencarinya nanti.

Laporan audit aktivitas agen

Audit aktivitas agen seperti versi laporan dari [aliran peristiwa agen](#). Semua data dalam laporan ini juga ada di aliran acara agen.

Misalnya, jika ada sesuatu dalam laporan audit yang ingin Anda buat ulang, atau jika Anda ingin membuat ulang periode waktu yang berbeda, Anda dapat melakukannya menggunakan aliran peristiwa agen.

Daftar Isi

- [Jalankan laporan audit aktivitas agen](#)
- [Definisi status](#)
- [Kapan status Agen Terputus, Kontak Terjawab, atau Ditolak?](#)
- [Izin diperlukan untuk melihat laporan audit aktivitas agen](#)
- [Kontrol akses berbasis tag audit aktivitas agen](#)

Jalankan laporan audit aktivitas agen

Untuk daftar izin yang diperlukan untuk melakukan prosedur ini, lihat [izin diperlukan untuk melihat laporan metrik historis](#).

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pilih Analisis dan pengoptimalan, metrik historis, Agen, Audit aktivitas Agen.
3. Pilih login agen, tanggal, dan zona waktu, lalu pilih Buat Laporan.
4. Untuk mengunduh hasilnya, pilih Unduh CSV.

Definisi status

Nilai berikut mungkin muncul di kolom Status pada laporan audit aktivitas agen.

- **Tersedia:** Agen telah mengatur statusnya di Contact Control Panel (CCP) ke Available. Kontak dapat diarahkan ke mereka.
- **Offline:** Agen telah mengatur statusnya di Contact Control Panel (CCP) ke Offline. Kontak tidak dapat diarahkan ke mereka.
- **Status kustom:** Agen telah menetapkan status mereka di Contact Control Panel (CCP) ke status kustom. Kontak tidak dapat diarahkan ke mereka.
- **Bergabung dengan Pelanggan:** Keadaan antara kontak masuk yang tiba di arus dan perutean ke agen.
- **Connecting Agent:** Keadaan antara kontak masuk yang diarahkan ke agen dan agen yang menerima kontak.
- **Terhubung:** Ketika kontak masuk telah dibuat oleh agen yang memilih Terima di PKC mereka.
- **Sibuk:** Agen berinteraksi dengan pelanggan.
- **Agen Terputus:** Ketika agen tidak memilih Terima pada kontak suara masuk dalam 20 detik, atau mereka memilih Tolak.
- **Memanggil Pelanggan:** Negara sebelum panggilan keluar dibuat.
- **Kontak Terjawab:** Ketika agen melewatkan obrolan atau kontak tugas.
- **Agen Panggilan Tidak Terjawab:** Ketika agen menerima panggilan balik, tetapi mereka mengakhiri panggilan sebelum menelepon pelanggan selesai.
- **Dijeda:** Ketika kontak telah dijeda setelah terhubung ke agen menggunakan CCP atau API publik.
- **Masalah telekomunikasi:** Saat panggilan keluar berakhir sebelum panggilan dibuat. Misalnya, ada kesalahan dengan koneksi telepon lunak agen.

Note

Jika status muncul di laporan Anda tetapi tidak tercantum di halaman ini, itu adalah status kustom yang dibuat oleh organisasi Anda. Hubungi Amazon Connect admin Anda untuk mempelajari definisinya.

Kapan status Agen Terputus, Kontak Terjawab, atau Ditolak?





Berikut ini adalah ringkasan kapan kolom Status dapat berupa Agen Terputus, Kontak Terjawab, atau Ditolak:

- Kontak suara
 - Ketika ada yang melewatkan kontak suara, status dalam audit agen adalah Agen Terputus.
 - Ketika seseorang menolak kontak suara, status dalam audit agen adalah Agen Terputus.
- Kontak obrolan
 - Ketika ada yang melewatkan kontak obrolan, status dalam audit agen adalah Kontak Terjawab.
 - Ketika seseorang menolak kontak obrolan, status dalam audit agen adalah Kontak Terjawab.
- Kontak tugas
 - Ketika ada yang melewatkan kontak tugas, status dalam audit agen adalah Kontak Terjawab.
 - Ketika seseorang menolak kontak tugas, status dalam audit agen Ditolak.

Izin diperlukan untuk melihat laporan audit aktivitas agen

Untuk melihat laporan metrik real-time, Anda harus ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki metrik Access - Izin akses atau metrik Real-time - Akses izin. Perhatikan perilaku berikut saat Anda menetapkan izin ini:

- Saat metrik Access - Access dipilih, metrik Real-time, metrik historis, dan izin audit aktivitas Agen juga ditetapkan secara otomatis.
- Ketika Access metrics - Access ditetapkan, Anda memiliki akses ke semua laporan metrik real-time dan historis.

Analytics and Optimization 										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

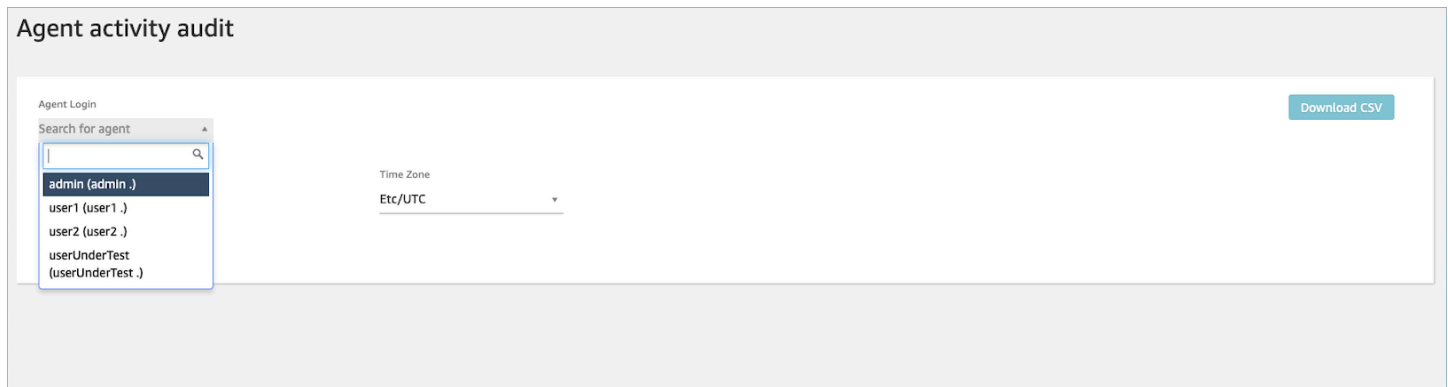
Jika hanya audit aktivitas Agen - Akses dipilih, Anda hanya memiliki akses ke laporan audit aktivitas agen dan tidak ada halaman atau laporan analitik lainnya. Gambar berikut menunjukkan bagian Analytics dan Optimization, dengan hanya audit aktivitas Agen - Akses dipilih.

Analytics and Optimization										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

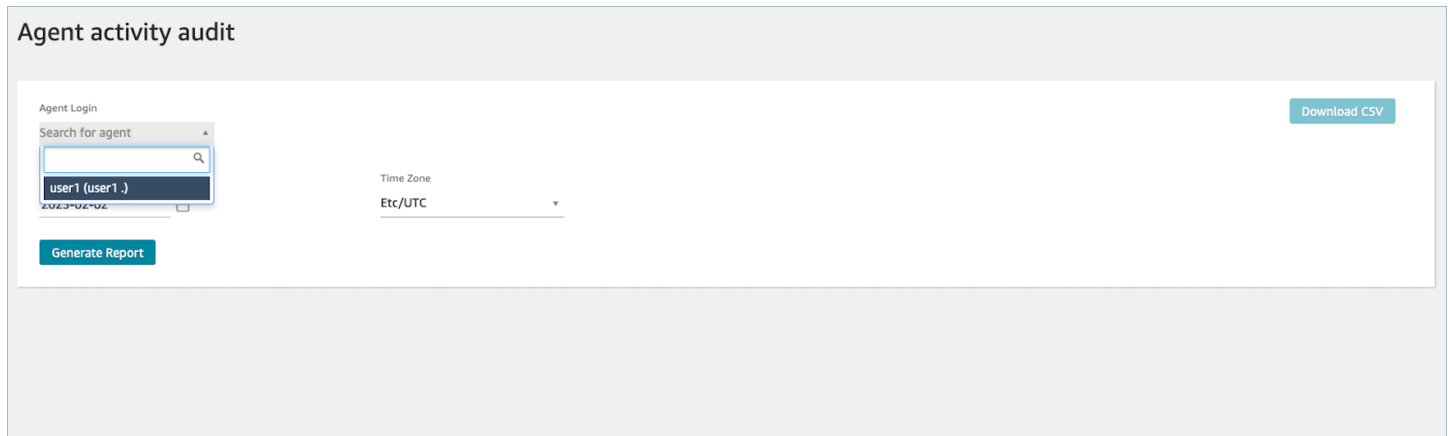
Kontrol akses berbasis tag audit aktivitas agen

Anda dapat menggunakan tag sumber daya dan tag kontrol akses untuk menerapkan akses terperinci ke pengguna untuk laporan audit aktivitas agen. Misalnya, Anda dapat mengontrol siapa yang memiliki akses untuk melihat riwayat status agen untuk pengguna tertentu dalam laporan. Gambar berikut memberikan contoh tampilan laporan audit aktivitas agen dengan dan tanpa kontrol akses berbasis tag:

Tanpa kontrol akses berbasis tag, Anda melihat semua agen:



Dengan menggunakan kontrol akses berbasis tag, Anda dapat melihat sekumpulan agen terbatas:



Kontrol akses berbasis tag tersedia untuk metrik waktu nyata; namun, kontrol tersebut tidak berlaku untuk laporan metrik historis lainnya atau laporan login/logout. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kontrol akses berbasis tag metrik waktu nyata](#).

Kontrol akses berbasis tag memungkinkan Anda mengonfigurasi akses granular ke sumber daya tertentu berdasarkan tag sumber daya yang ditetapkan. Anda dapat mengonfigurasi kontrol akses berbasis tag melalui API/SDK atau di dalam Amazon Connect konsol (untuk sumber daya yang didukung). Anda harus mengonfigurasi tag sumber daya pengguna dan tag kontrol akses sebelum kontrol akses berbasis tag diterapkan ke pengguna untuk laporan audit aktivitas agen. Untuk informasi lebih lanjut, silakan lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#) dan [Kontrol akses berbasis tag](#).

Cara Mengaktifkan Kontrol Akses Berbasis Tag untuk Laporan Audit Aktivitas Agen

Untuk menggunakan tag untuk mengontrol akses ke pengguna untuk laporan audit aktivitas agen, Anda harus terlebih dahulu mengonfigurasi tag sumber daya pengguna dan tag kontrol akses. Setelah tag sumber daya dan tag kontrol akses dikonfigurasi, Anda perlu menerapkan izin yang sesuai.

Setelah tag sumber daya, tag kontrol akses, dan izin dikonfigurasi dengan tepat, Anda akan memiliki kontrol akses yang diterapkan ke pengguna untuk laporan audit aktivitas agen.

Untuk informasi selengkapnya tentang penandaan sumber daya dan kontrol akses berbasis tag Amazon Connect, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#) dan [Kontrol akses berbasis tag](#)

Izin

Untuk melihat laporan audit aktivitas agen dengan kontrol akses berbasis tag yang diterapkan, Anda harus ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki Access dipilih untuk Audit Aktivitas Agen atau memiliki akses yang dipilih untuk izin metrik Access, bersama dengan akses ke sumber daya

pengguna. Perhatikan bahwa jika Anda mengaktifkan metrik Access, metrik real-time, Metrik Historis, dan Audit Aktivitas Agen akan diisi secara otomatis, dan oleh karena itu Anda akan memungkinkan pengguna untuk melihat semua data untuk metrik historis yang kontrol akses berbasis tag saat ini tidak diterapkan.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Laporan Login/Logout

Laporan Login/Logout menampilkan informasi login dan logout untuk pengguna di pusat kontak Anda (misalnya, agen, manajer, dan administrator). Untuk setiap sesi pengguna, waktu login dan logout ditampilkan sebagai baris dalam laporan. Anda dapat menggunakan laporan untuk menentukan waktu pengguna masuk ke Amazon Connect. Laporan ini juga menampilkan jumlah waktu untuk setiap sesi saat pengguna masuk ke Amazon Connect.

Important

Secara default, ketika agen menutup jendela PKC mereka, mereka tidak keluar. Kecuali Anda telah [menyesuaikan CCP Anda untuk logout otomatis](#), agen harus memilih tombol Logout.

Sampai mereka memilih tombol Logout, laporan Login/Logout menunjukkan mereka sebagai login.

Batas laporan Login/Logout: 10.000 baris

- Jika Anda mencoba membuat laporan Login/Logout yang memiliki lebih dari 10.000 baris, itu tidak akan selesai.
- Halaman laporan Login/Logout hanya menampilkan 10.000.
- Jika Anda menjadwalkan laporan Login/Logout yang berisi lebih dari 10.000 baris, laporan akan gagal. Selain itu, tidak ada output laporan yang akan disimpan ke bucket S3 Anda, dan Anda tidak dapat melihat laporan tersebut.
- Jika Anda memiliki pusat kontak dengan banyak pengguna, dan laporan Anda gagal diselesaikan, Anda dapat menentukan rentang waktu yang lebih pendek untuk mengurangi ukuran laporan yang dihasilkan, atau menerapkan filter ke laporan, seperti profil perutean dan hierarki agen. Anda kemudian dapat menggunakan filter lain untuk menangkap semua data login/logout untuk instance Anda.

Izin yang diperlukan untuk mengakses laporan Login/Logout

Sebelum Anda dapat membuat laporan Login/Logout, Anda memerlukan izin berikut yang ditetapkan ke profil keamanan Anda: Login/Logout report - View.

Metrics and Quality ⓘ					
Type	All	Access	View	Edit	Create
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations (redacted) ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manager monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secara default, profil keamanan Admin Amazon Connect memiliki izin ini.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Menghasilkan laporan Login/Logout

Laporan Login/Logout hanya mencakup tindakan login atau logout oleh pengguna Anda yang terjadi selama rentang waktu yang ditentukan.

- Jika pengguna login selama rentang waktu dan tidak logout, laporan menunjukkan waktu login tetapi bukan waktu logout.
- Jika pengguna masuk sebelum dimulainya rentang waktu, dan kemudian keluar selama rentang waktu, laporan menunjukkan waktu login dan logout meskipun login terjadi sebelum dimulainya rentang waktu. Ini agar Anda dapat melihat durasi sesi pengguna yang terkait dengan logout terbaru.

Untuk menghasilkan laporan Login/Logout

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pilih Analytics dan optimasi, laporan Login/Logout.

3. Pada halaman laporan Login/Logout, pilih Rentang waktu untuk catatan yang akan disertakan dalam laporan. Pilih rentang waktu khusus untuk menentukan rentang hingga 7 hari. Konfigurasi ini ditunjukkan pada gambar berikut.

Login/Logout report

Time range and filters

Time range
Custom time range

Start date
2020-09-01

End date
2020-09-07

Time zone
UTC

Filter by
None (show all agents)

Generate report

Use **Custom time range** to specify a range up to 7 days.

4. Pilih zona waktu yang akan digunakan untuk laporan Anda.
5. Untuk memfilter data yang disertakan dalam laporan, untuk Filter menurut, pilih nilai.
6. Pilih Hasilkan laporan, Simpan.
7. Berikan nama untuk laporan, dan pilih Simpan.

Mengedit Laporan Login/Logout Tersimpan

Setelah menyimpan laporan, Anda dapat mengeditnya kapan saja. Saat Anda membuka laporan yang disimpan, kerangka waktu dan rentang tanggal yang ditampilkan menunjukkan tanggal dan waktu yang ditentukan saat Anda menyimpan laporan.

Untuk mengedit laporan Login/Logout yang disimpan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/.
2. Pilih Analytics dan optimasi, Laporan tersimpan.

3. Pilih laporan Login/Logout dan pilih laporan yang akan diedit.
4. Perbarui Rentang waktu, Zona waktu, dan Filter berdasarkan pengaturan.
5. Untuk menimpa laporan yang ada, pilih Simpan.
6. Untuk menyimpan perubahan sebagai laporan baru, pilih Simpan, Simpan sebagai. Berikan nama untuk laporan dan pilih Simpan sebagai.

Unduh laporan Login/Logout sebagai File CSV

Ketika Anda telah membuat laporan, Anda dapat mengunduhnya sebagai file nilai dipisahkan koma (CSV) sehingga Anda dapat menggunakannya aplikasi lain untuk bekerja dengan data, seperti spreadsheet atau database.

Untuk mengunduh laporan sebagai file CSV

1. Buka laporan untuk mengunduh.
2. Pada halaman laporan Login/Logout, di pojok kanan atas, pilih menu Bagikan laporan (panah) di samping Simpan.
3. Pilih Unduh CSV. File `Login_Logout_report.csv` diunduh ke komputer Anda.

Bagikan laporan Login/Logout

Agar laporan tersedia bagi orang lain di organisasi Anda, Anda dapat membagikan laporan. Orang dapat mengakses laporan hanya jika mereka memiliki izin yang sesuai di Amazon Connect.

Untuk membagikan laporan Login/Logout

1. Pada halaman laporan Login/Logout, di pojok kanan atas, pilih menu Bagikan laporan (panah) di samping Simpan.
2. Pilih Bagikan laporan.
3. Untuk menyalin URL ke laporan, pilih Salin alamat tautan. Anda dapat mengirim URL ke orang lain di organisasi Anda dengan menempelkan tautan ke email atau dokumen lain.
4. Untuk memublikasikan laporan ke organisasi Anda, untuk Publikasikan laporan ke organisasi, pindahkan sakelar ke Aktif.
5. Pilih Simpan.

Jadwalkan laporan Login/Logout

Untuk membuat laporan dengan pengaturan yang sama secara teratur, Anda dapat menjadwalkan laporan untuk dijalankan setiap hari atau pada hari-hari tertentu dalam seminggu. Perhatikan bahwa laporan Login/Logout terjadwal bekerja secara berbeda dari laporan Login/Logout yang Anda [hasilkan](#) dari antarmuka pengguna untuk rentang waktu tertentu.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Saat Anda menjadwalkan laporan, laporan tersebut secara otomatis dipublikasikan ke organisasi Anda. Siapa pun yang memiliki izin yang sesuai dapat melihat laporan. Pengguna dengan semua izin untuk laporan Login/Logout juga dapat mengedit, menjadwalkan, atau menghapus laporan.
- Untuk laporan Login/Logout terjadwal, nilai trailing window selalu 24 jam terakhir.
- Laporan terjadwal selalu berjalan pada pukul 12 pagi pada hari yang Anda pilih, di zona waktu yang Anda pilih.

Misalnya, jika Anda memilih hari Rabu, laporan berjalan pada tengah malam Rabu dan tidak menyertakan data apa pun untuk hari Rabu.

- Laporan terjadwal disimpan sebagai file CSV di bucket Amazon S3 Anda. Zona waktu default adalah UTC. Agar laporan Anda berjalan pada pukul 12 pagi di waktu setempat, pilih zona waktu Anda sebagai gantinya.
- Untuk mengirim email laporan terjadwal ke daftar rekan kerja, Anda perlu membuat email secara manual menggunakan sistem pesan Anda. Amazon Connect tidak menyediakan opsi untuk mengirim email ke laporan terjadwal secara otomatis.

Cara menjadwalkan laporan Login/Logout

1. Jika Anda sudah memiliki laporan yang disimpan untuk dijadwalkan terbuka, lewati ke langkah 4. Jika tidak, di dasbor, pilih Analytics dan optimasi, Dasbor, dan laporan.
2. Pilih laporan Login/Logout.
3. Arahkan kursor mouse ke baris yang berisi nama laporan yang akan dijadwalkan, dan pilih ikon Jadwal laporan.
4. Pada halaman Laporan Jadwal, di bawah Perulangan, untuk Menghasilkan laporan ini, pilih apakah akan menghasilkan laporan Harian atau Mingguan.
5. Jika Anda memilih Mingguan, pilih hari atau hari dalam seminggu untuk menjalankan laporan.

6. Pilih zona waktu.
7. Untuk menambahkan awalan ke jalur S3 ke laporan yang disimpan, pilih Opsi Pengiriman dan masukkan nilai di bidang Awalan.

Awalan ditambahkan ke jalur antara /Reports dan nama laporan. Sebagai contoh:... */Laporan/awalan saya/Laporan-nama-yyyy-mm-dd...*

8. Pilih Buat.

Setelah Anda menjadwalkan laporan, Anda dapat mengubah atau menghapus jadwal untuk itu kapan saja.

Untuk mengedit atau menghapus jadwal laporan

1. Ikuti langkah-langkah di bagian sebelumnya untuk membuka halaman Laporan Jadwal.
2. Untuk mengedit jadwal, pilih Edit, perbarui Opsi Pengulangan dan Pengiriman sesuai keinginan, lalu pilih Simpan.
3. Untuk menghapus jadwal laporan, pilih Hapus, lalu pilih Hapus lagi pada dialog konfirmasi.

Menghapus laporan Login/Logout Tersimpan

Terlalu banyak laporan di perpustakaan laporan Anda? Jika Anda tidak lagi ingin menggunakan laporan yang disimpan, Anda dapat menghapusnya. Saat menghapus laporan, Anda hanya menghapus pengaturan untuk laporan, bukan laporan apa pun yang telah dibuat menggunakan pengaturan tersebut. Tidak ada file CSV yang dibuat dari laporan terjadwal yang dihapus dari bucket S3 Anda.

Untuk menghapus laporan Login/Logout yang disimpan

1. Buka dasbor Amazon Connect Anda.
2. Pilih Analytics dan optimasi, Laporan tersimpan.
3. Arahkan kursor ke baris untuk menghapus laporan, dan pilih ikon Hapus.
4. Pilih Hapus lagi.

Kontrol akses berbasis tag

Amazon Connect saat ini tidak mendukung kontrol akses berbasis tag untuk laporan login/logout.

Aliran acara agen Amazon Connect

Aliran peristiwa agen Amazon Connect adalah aliran data Amazon Kinesis yang memberi Anda pelaporan aktivitas agen yang hampir real-time dalam instans Amazon Connect Anda. Peristiwa yang dipublikasikan ke aliran termasuk peristiwa PKT ini:

- Login agen
- Logout agen
- Agen terhubung dengan kontak
- Perubahan status agen, seperti Tersedia untuk menangani kontak, atau saat Istirahat atau di Pelatihan.

Anda dapat menggunakan aliran acara agen untuk membuat dasbor yang menampilkan informasi dan peristiwa agen, mengintegrasikan aliran ke dalam solusi manajemen tenaga kerja (WFM), dan mengonfigurasi alat peringatan untuk memicu pemberitahuan khusus aktivitas agen tertentu. Aliran acara agen membantu Anda mengelola staf dan efisiensi agen.

Daftar Isi

- [Aktifkan aliran acara agen](#)
- [Contoh aliran acara agen](#)
- [Tentukan berapa lama agen menghabiskan melakukan ACW](#)
- [Model data aliran acara agen](#)

Aktifkan aliran acara agen

Aliran acara agen tidak diaktifkan secara default. Sebelum Anda dapat mengaktifkan aliran peristiwa agen di Amazon Connect, buat aliran data di Amazon Kinesis Data Streams. Kemudian, pilih aliran Kinesis sebagai aliran yang akan digunakan untuk aliran peristiwa agen. Meskipun Anda dapat menggunakan aliran yang sama untuk aliran acara agen dan catatan kontak, mengelola dan mendapatkan data dari aliran jauh lebih mudah ketika Anda menggunakan aliran terpisah untuk masing-masing. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Developer Amazon Kinesis Data Streams](#).

Ketika data dikirim ke Kinesis, kunci partisi yang digunakan adalah agen ARN. Semua peristiwa untuk satu agen dikirim ke pecahan yang sama, dan setiap peristiwa resharding dalam aliran diabaikan.

Note

Jika Anda mengaktifkan enkripsi sisi server untuk aliran Kinesis yang Anda pilih untuk aliran peristiwa agen, Amazon Connect tidak dapat memublikasikan ke aliran. Ini karena tidak memiliki izin untuk `KinesisKMS:GenerateDataKey`. Untuk mengatasi hal ini, pertama-tama aktifkan enkripsi untuk laporan terjadwal atau rekaman percakapan. Selanjutnya, buat AWS KMS key menggunakan KMS untuk enkripsi. Terakhir, pilih kunci KMS yang sama untuk aliran data Kinesis yang Anda gunakan untuk enkripsi laporan terjadwal atau rekaman percakapan sehingga Amazon Connect memiliki izin yang sesuai untuk mengenkripsi data yang dikirim ke Kinesis. Untuk informasi selengkapnya tentang membuat kunci KMS, lihat [Membuat Kunci](#).

Untuk mengaktifkan aliran acara agen

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Di konsol, pilih nama di kolom Alias Instance instance untuk mengaktifkan aliran peristiwa agen.
3. Pilih Streaming data, lalu pilih Aktifkan streaming data.
4. Di bawah Acara Agen, pilih aliran Kinesis yang akan digunakan, lalu pilih Simpan.

Contoh aliran acara agen

Dalam aliran peristiwa agen contoh berikut, agen ditetapkan ke profil perutean yang mengharuskan mereka melakukan obrolan dan panggilan. Mereka dapat menerima satu panggilan, dan hingga tiga obrolan sekaligus.

Note

Untuk berapa banyak obrolan dan tugas yang dapat dilakukan agen secara bersamaan, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#)

```
{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot":
```

```

{
  "AgentStatus": {
    "ARN": "example-ARN", //The ARN for the agent's current agent status (not
for the agent).
    "Name": "Available", //This shows the agent status in the CCP is set to
Available.
    "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
  },
  "NextAgentStatus": {
    "Name": "Lunch", //They set their next status, which pauses new contacts
being routed to them while they finish their current contacts.
    "ARN": "example-ARN2", //The ARN of the agent status that the agent has
set as their next status.
    "EnqueuedTimestamp": "2019-08-13T20:58:00.004Z", //When the agent set
their next status and paused routing of incoming contacts.
  }
} ,
  "Configuration": {
    "AgentHierarchyGroups": null,
    "FirstName": "AgentEventStreamTest",
    "LastName": "Agent",
    "Proficiencies": [{
      "Level": 3.0,
      "Name": "Technology",
      "Value": "Kinesis"
    }, {
      "Level": 1.0,
      "Name": "Location",
      "Value": "WA"
    }
  ],
    "RoutingProfile": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
      "Concurrency": [
        {
          "AvailableSlots": 3, //This shows the agent has 3 slots
available.
          //They aren't on any chats right now.
          "Channel": "CHAT",
          "MaximumSlots": 3 //The agent's routing profile allows them to
take up to 3 chats.
        }
      ]
    }
  }
}

```

```

        "AvailableSlots": 1, //The agent has 1 slot available to take a
call.
        "Channel": "VOICE",
        "MaximumSlots": 1 //The agent's routing profile allows them to
take 1 call at a time.
    }
  ],
  "DefaultOutboundQueue": {
    "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaa-
bbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
    "Channels": [
      "VOICE" //This outbound queue only works for calls.
    ],
    "Name": "OutboundQueue"
  },
  "InboundQueues": [
    {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/agent/agent-ARN",
      "Channels": [
        "VOICE",
        "CHAT"
      ],
      "Name": null //This queue has a name of "null" because it's an
agent queue,
                        //and agent queues don't have names.
    },
    {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
      "Channels": [
        "CHAT",
        "VOICE"
      ],
      "Name": "Omni-channel-queue" //This inbound queue takes both
chats and calls.
    }
  ],
  "Name": "AgentEventStreamProfile"
},
"Username": "aestest"
},
"Contacts": [ ]
},

```

```
"EventId": "EventId-1",
"EventTimestamp": "2019-08-13T20:58:44.031Z",
"EventType": "HEART_BEAT",
"InstanceARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111",
"PreviousAgentSnapshot": {
  "AgentStatus": {
    "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
    "Name": "Offline",
    "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
  },
  "Configuration": {
    "AgentHierarchyGroups": null,
    "FirstName": "AgentEventStreamTest",
    "LastName": "Agent",
    "Proficiencies": [{
      "Level": 3.0,
      "Name": "Technology",
      "Value": "Kinesis"
    }, {
      "Level": 1.0,
      "Name": "Location",
      "Value": "WA"
    }
  ],
  "RoutingProfile": {
    "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
    "Concurrency": [
      {
        "AvailableSlots": 3,
        "Channel": "CHAT",
        "MaximumSlots": 3
      },
      {
        "AvailableSlots": 1,
        "Channel": "VOICE",
        "MaximumSlots": 1
      }
    ],
    "DefaultOutboundQueue": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
      "Channels": [
```

```

        "VOICE"
      ],
      "Name": "OutboundQueue"
    },
    "InboundQueues": [
      {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/agent/agent-ARN",
        "Channels": [
          "VOICE",
          "CHAT"
        ],
        "Name": null
      },
      {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
        "Channels": [
          "CHAT",
          "VOICE"
        ],
        "Name": "Omni-channel-queue"
      }
    ],
    "Name": "AgentEventStreamProfile"
  },
  "Username": "aestest"
},
"Contacts": [ ]
},
"Version": "2017-10-01"
}

```

Tentukan berapa lama agen menghabiskan melakukan ACW

Tidak ada peristiwa dalam aliran acara agen yang memberi tahu Anda berapa lama kontak dalam status ACW, dan dengan ekstensi berapa lama agen menghabiskan melakukan ACW. Namun, ada data lain di aliran acara agen yang dapat Anda gunakan untuk mengetahuinya.

Pertama, identifikasi kapan kontak memasuki ACW. Berikut cara melakukannya:

1. Identifikasi kapan percakapan antara kontak dan agen ENDED.
2. Lihat `StateStartTimeStamp` untuk acara tersebut.

Misalnya, dalam output aliran peristiwa agen berikut, kontak memasuki status ACW di "StateStartTimestamp": "2019-05-25T 18:55:27.017 Z".

Tip

Dalam aliran peristiwa agen, peristiwa tercantum dalam urutan kronologis terbalik. Kami merekomendasikan membaca contoh berikut dengan memulai di bagian bawah setiap contoh.

```
{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
      "Name": "Available", //This just refers to the status that the agent sets
  manually in the CCP.
      It means they are ready to handle contacts, not say, on Break.
      "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
    },
    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "(Removed)",
      "LastName": "(Removed)",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
  cccc-ddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
        "DefaultOutboundQueue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
  bbbb-cccc-ddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
  aaaaaaaaa-bbbb-cccc-ddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
            "Name": "BasicQueue"
          },
          {
```



```

        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
aaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",
        "Name": "PrimaryQueue"
    }
],
    "Name": "Basic Routing Profile"
},
    "Username": "(Removed)"
},
"Contacts": [
    {
        "Channel": "VOICE",
        "ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",
        "ContactId": "ContactId-1", //This is the same contact the agent was
working on when their state was CONNECTED (below).
        Since it's still the same contact but they aren't connected, we
know the contact is now in ACW state.
        "InitialContactId": null,
        "InitiationMethod": "OUTBOUND", //This indicates how the contact was
initiated. OUTBOUND means the agent initiated contact with the customer.
INBOUND means the customer initiated contact with your center.
        "Queue": {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
            "Name": "BasicQueue"
        },
        "QueueTimestamp": null,
        "State": "ENDED", //This shows the conversation has ended.
        "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:27.017Z" //This is the
timestamp for the ENDED event (above),
which is when the contact entered ACW state.
    }
]
},
"EventId": "EventId-1",
"EventTimestamp": "2019-05-25T18:55:27.017Z",
"EventType": "STATE_CHANGE", //This shows that the state of the contact has
changed; above we can see the conversation ENDED.
"InstanceARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111",
"PreviousAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",

```

"Name": "Available", **//This just refers to the status that the agent sets manually in the CCP.**

It means they were ready to handle contacts, not say, on Break.

"StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"

},

"Configuration": {

"AgentHierarchyGroups": null,

"FirstName": "(Removed)",

"LastName": "(Removed)",

"RoutingProfile": {

"ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",

"DefaultOutboundQueue": {

"ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",

"Name": "BasicQueue"

},

"InboundQueues": [

{

"ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",

"Name": "BasicQueue"

},

{

"ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",

"Name": "PrimaryQueue"

}

],

"Name": "Basic Routing Profile"

},

"Username": "(Removed)"

},

"Contacts": [

{

"Channel": "VOICE", **//This shows the agent and contact were talking on the phone.**

"ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",

"ContactId": "ContactId-1", **//This shows the agent was working with a contact identified as "ContactId-1".**

"InitialContactId": null,

"InitiationMethod": "OUTBOUND",

"Queue": {

```

        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
        "Name": "BasicQueue"
    },
    "QueueTimestamp": null,
    "State": "CONNECTED", //This shows the contact was CONNECTED to the
agent, instead of say, MISSED.
    "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z" //This shows when
the contact was connected to the agent.
    }
]
},
"Version": "2019-05-25"
}

```

Selanjutnya, tentukan kapan kontak meninggalkan ACW. Berikut cara melakukannya:

1. Temukan di mana tidak CurrentAgentSnapshot memiliki kontak, dan status untuk kontak yang tercantum dalam PreviousAgentSnapshot sama dengan BERAKHIR.

Karena peristiwa STATE_CHANGE juga terjadi ketika konfigurasi agen diubah, seperti ketika mereka diberi profil perutean yang berbeda, langkah ini mengonfirmasi bahwa Anda memiliki acara yang tepat.

2. Temukan di mana EventType = "STATE_CHANGE".
3. Lihat EventTimeStamp untuk itu.

Misalnya, dalam file aliran peristiwa agen berikut, kontak meninggalkan ACW di "EventTimeStamp": "2019-05-25T 18:55:32.022 Z".

```

{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
      "Name": "Available", //This just refers to the status that the agent sets
manually in the CCP. It means they
are ready to handle contacts, not say, on Break.
      "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
    }
  }
}

```

```

    },
    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "(Removed)",
      "LastName": "(Removed)",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
        "DefaultOutboundQueue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
            "Name": "BasicQueue"
          },
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",
            "Name": "PrimaryQueue"
          }
        ],
        "Name": "Basic Routing Profile"
      },
      "Username": "(Removed)"
    },
    "Contacts": [] //Since a contact isn't listed here, it means ACW for
ContactId-1 (below)
    is finished, and the agent is ready for a new contact to be routed to
    them.
  },
  "EventId": "477f2c4f-cd1a-4785-b1a8-97023dc1229d",
  "EventTimestamp": "2019-05-25T18:55:32.022Z", //Here's the EventTimestamp for the
STATE_CHANGE event. This is when
  the contact left ACW.
  "EventType": "STATE_CHANGE", //Here's the STATE_CHANGE
  "InstanceARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111",
  "PreviousAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {

```

```

    "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
    "Name": "Available", //This just refers to the status that the agent sets
manually in the CCP.
        "It means they were at work, not say, on Break."
    "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
},
"Configuration": {
    "AgentHierarchyGroups": null,
    "FirstName": "(Removed)",
    "LastName": "(Removed)",
    "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
        "DefaultOutboundQueue": {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
            "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [
            {
                "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
                "Name": "BasicQueue"
            },
            {
                "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",
                "Name": "PrimaryQueue"
            }
        ],
        "Name": "Basic Routing Profile"
    },
    "Username": "(Removed)"
},
"Contacts": [
    {
        "Channel": "VOICE",
        "ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",
        "ContactId": "ContactId-1", //This is the ContactId of the customer
the agent was working on previously.
        "InitialContactId": null,
        "InitiationMethod": "OUTBOUND",
        "Queue": {

```

```

        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
        "Name": "BasicQueue"
    },
    "QueueTimestamp": null,
    "State": "ENDED", //The ACW for ContactId-1 has ended.
    "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:27.017Z"
}
]
},
"Version": "2019-05-25"
}

```

Akhirnya, untuk menghitung jumlah waktu kontak berada dalam keadaan ACW, dan dengan demikian berapa lama agen menghabiskan waktu untuk mengerjakannya:

- Kurangi "StateStartTimestamp": "2019-05-25T 18:55:27.017 Z" dari "": "2019-05-25T 18:55:32.022 Z". EventTimestamp


Dalam contoh ini, agen menghabiskan 5,005 detik melakukan ACW untuk -1. ContactId

Model data aliran acara agen

Aliran acara agen dibuat dalam format JavaScript Object Notation (JSON). Untuk setiap jenis peristiwa, gumpalan JSON dikirim ke aliran data Kinesis. Jenis acara berikut disertakan dalam aliran acara agen:

- Login — login agen ke pusat kontak.
- Logout — logout agen dari pusat kontak.
- State_change—salah satu dari berikut ini berubah:
 - Agen mengubah status mereka di Contact Control Panel (CCP). Misalnya, mereka mengubahnya dari Available ke on Break.
 - Keadaan percakapan antara agen dan kontak berubah. Misalnya, mereka terhubung dan kemudian ditahan.
 - Salah satu pengaturan berikut berubah dalam konfigurasi agen:
 - Profil perutean mereka
 - Antrian di profil perutean mereka
 - Terima panggilan otomatis

- Alamat SIP
 - Kelompok hierarki agen
 - Pengaturan preferensi bahasa di PKC
- Heart_beat—Acara ini diterbitkan setiap 120 detik jika tidak ada peristiwa lain yang diterbitkan selama interval itu.

 Note

Peristiwa ini terus dipublikasikan hingga satu jam setelah agen log off.

Objek Acara

- [AgentEvent](#)
- [AgentSnapshot](#)
- [Konfigurasi](#)
- [Objek kontak](#)
- [HierarchyGroup objek](#)
- [AgentHierarchyGroups objek](#)
- [Kemahiran](#)
- [Objek antrian](#)
- [RoutingProfile objek](#)

AgentEvent

AgentEventObjek mencakup properti berikut:

AgentARN

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk akun agen.

Jenis: ARN

AWSAccountId

ID AWS akun 12 digit untuk AWS akun yang terkait dengan instans Amazon Connect.

Jenis: String

CurrentAgentSnapshot

Berisi konfigurasi agen, seperti nama pengguna, nama depan, nama belakang, profil perutean, grup hierarki, kontak, dan status agen.

Tipe: Objek AgentSnapshot

EventId

Universally unique identifier (UUID) untuk acara tersebut.

Jenis: String

EventTimestamp

Cap waktu untuk acara tersebut, dalam format standar ISO 8601.

Jenis: Tali (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss. SSS Z)

EventType

Jenis peristiwa.

Nilai yang valid: STATE_CHANGE | HEART_BEAT | LOGIN | LOGOUT

InstanceARN

Nama Sumber Daya Amazon untuk instans Amazon Connect tempat akun pengguna agen dibuat.

Jenis: ARN

PreviousAgentSnapshot

Berisi konfigurasi agen, seperti nama pengguna, nama depan, nama belakang, profil perutean, grup hierarki), kontak, dan status agen.

Tipe: Objek AgentSnapshot.

Versi

Versi aliran acara agen dalam format tanggal, seperti 2019-05-25.

Jenis: String

AgentSnapshot

AgentSnapshotObjek mencakup properti berikut:

AgentStatus

Data status agen, termasuk:

- ARN — ARN untuk status agen saat ini (bukan untuk agen).
- Nama—Ini adalah [status agen yang mereka tetapkan secara manual di PKC, atau yang diubah pengawas secara manual dalam laporan metrik waktu nyata](#).

Misalnya, status mereka mungkin Tersedia, yang berarti bahwa mereka siap untuk kontak masuk untuk diarahkan ke mereka. Atau mungkin status khusus, seperti Istirahat atau Pelatihan, yang berarti bahwa kontak masuk tidak dapat diarahkan ke mereka TETAPI mereka masih dapat melakukan panggilan keluar.

- StartTimestamp—Stempel waktu dalam format standar ISO 8601 untuk waktu di mana agen memasuki status.

Jenis: Tali (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss. SSS Z)

- Jenis—dapat dirutekan, KUSTOM, atau OFFLINE

Jenis: AgentStatus objek.

NextAgentStatus

Jika agen menetapkan status agen berikutnya, data akan muncul di sini.

- ARN — ARN dari status agen yang ditetapkan agen sebagai status berikutnya.
- Nama — Ini adalah nama status agen yang telah ditetapkan agen sebagai status berikutnya.
- EnqueuedTimestamp—Stempel waktu dalam format standar ISO 8601 untuk waktu di mana agen mengatur status berikutnya dan menghentikan perutean kontak yang masuk.

Jenis: Tali (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss. SSS Z)

Jenis: NextAgentStatus objek.

Konfigurasi

Informasi tentang agen, termasuk:

- FirstName—Nama depan agen.
- HierarchyGroups—Kelompok hierarki yang ditugaskan agen, jika ada.

- LastName—Nama belakang agen.
- RoutingProfile—Profil perutean yang ditugaskan agen.
- Nama pengguna—nama pengguna Amazon Connect agen.

Tipe: Objek Configuration

Kontak

Kontak

Tipe: Objek List of Contact Objects.

Konfigurasi

ConfigurationObjek mencakup properti berikut:

FirstName

Nama depan dimasukkan di akun Amazon Connect agen.

Jenis: String

Panjang: 1-100

AgentHierarchyGroups

Kelompok hierarki, hingga lima tingkat pengelompokan, untuk agen yang terkait dengan acara tersebut.

Tipe: Objek AgentHierarchyGroups

LastName

Nama belakang dimasukkan di akun Amazon Connect agen.

Jenis: String

Panjang: 1-100

Kemahiran

Daftar semua kemahiran yang diberikan kepada agen.

Jenis: Daftar objek Kecakapan

RoutingProfile

Profil perutean yang ditetapkan ke agen yang terkait dengan acara tersebut.

Jenis: RoutingProfile objek.

nama pengguna

Nama pengguna untuk akun pengguna Amazon Connect agen.

Jenis: String

Panjang: 1-100

Objek kontak

ContactObjek mencakup properti berikut:

ContactId

Pengidentifikasi untuk kontak.

Jenis: String

Panjang: 1-256

InitialContactId

Pengidentifikasi asli dari kontak yang ditransfer.

Jenis: String

Panjang: 1-256

Channel

Metode komunikasi.

Nilai valid: VOICE, CHAT, TASKS

InitiationMethod

Menunjukkan bagaimana kontak dimulai.


Nilai yang valid:

- INBOUND: Pelanggan memulai kontak suara (telepon) dengan pusat kontak Anda.

- **OUTBOUND** Seorang agen memulai kontak suara (telepon) dengan pelanggan, dengan menggunakan PKT untuk memanggil nomor mereka. Metode inisiasi ini memanggil [StartOutboundVoiceContact](#) API.
- **TRANSFER**: Pelanggan dipindahkan oleh agen ke agen lain atau ke antrian, menggunakan koneksi cepat di PKT. Ini menghasilkan catatan kontak baru yang dibuat.
- **CALLBACK**: Pelanggan dihubungi sebagai bagian dari alur panggilan balik.

Untuk informasi lebih lanjut tentang InitiationMethod skenario ini, lihat [Tentang callback antrian dalam metrik](#).

- **API**: Kontak dimulai dengan Amazon Connect oleh API. Ini bisa berupa kontak keluar yang Anda buat dan antrian ke agen, menggunakan [StartOutboundVoiceContact](#) API, atau bisa juga obrolan langsung yang diprakarsai oleh pelanggan dengan pusat kontak Anda, tempat Anda memanggil API. [StartChatConnect](#)
- **QUEUE_TRANSFER**: Saat pelanggan berada dalam satu antrian (mendengarkan aliran antrian Pelanggan), mereka ditransfer ke antrian lain menggunakan blok aliran.
- **MONITOR**: Seorang supervisor memprakarsai monitor pada agen. Supervisor dapat diam-diam memantau agen dan pelanggan, atau menerobos percakapan.

 Note

Status ini hanya ditampilkan jika Anda telah memilih [Panggilan Multi-Pihak dan Pemantauan yang Ditingkatkan](#).

- **DISCONNECT**: Ketika sebuah [Atur aliran pemutusan](#) blok dipicu, ia menentukan aliran mana yang akan dijalankan setelah peristiwa pemutusan selama kontak.

Peristiwa pemutusan adalah ketika:


- Obrolan, atau tugas terputus.
- Sebuah tugas terputus sebagai akibat dari tindakan aliran.
- Sebuah tugas kedaluwarsa. Tugas secara otomatis terputus jika tidak selesai dalam 7 hari.

Jika kontak baru dibuat saat menjalankan alur pemutusan, maka metode inisiasi untuk kontak baru tersebut adalah DISCONNECT.

Status

Keadaan kontak.

Nilai yang valid: INCOMING_PENDING | CONNECTING_CONNECTED | CONNECTED_ONHOLD | MISSED | PAUSED | REJECTED | ERROR | ENDED

 Note

REJECTEDNegara tidak berlaku untuk kontak suara. Kontak suara yang ditolak muncul sebagaiMISSED.

PAUSEDNegara hanya tersedia untuk tugas.

StateStartTimestamp

Waktu di mana kontak memasuki keadaan saat ini.

Jenis: Tali (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss. SSS Z)

ConnectedToAgentTimestamp

Waktu di mana kontak terhubung ke agen.

Jenis: Tali (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss. SSS Z)

QueueTimestamp

Waktu di mana kontak dimasukkan ke dalam antrian.

Jenis: Tali (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss. SSS Z)

Antrean

Antrian tempat kontak ditempatkan.

Tipe: Objek Queue

HierarchyGroup objek

HierarchyGroupObjek mencakup properti berikut:

ARN

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk hierarki agen.

Jenis: String

Nama

Nama kelompok hierarki.

Jenis: String

AgentHierarchyGroups objek

AgentHierarchyGroupsObjek mencakup properti berikut:

Level1

Termasuk rincian untuk Level1 dari hierarki yang ditugaskan ke agen.

Tipe: Objek HierarchyGroup

Level2

Termasuk rincian untuk Level2 dari hierarki yang ditugaskan ke agen.

Tipe: Objek HierarchyGroup

Level3

Termasuk rincian untuk Level3 dari hierarki yang ditugaskan ke agen.

Tipe: Objek HierarchyGroup

Level4

Termasuk rincian untuk Level4 dari hierarki yang ditugaskan ke agen.

Tipe: Objek HierarchyGroup

Tingkat5

Termasuk rincian untuk Level5 dari hierarki yang ditugaskan ke agen.

Tipe: Objek HierarchyGroup

Kemahiran

ProficiencyObjek mencakup properti berikut:

Nama

Nama atribut yang telah ditentukan.

Jenis: String

Panjang: 1-64

Nilai

Nilai atribut yang telah ditentukan.

Jenis: String

ProficiencyLevel

Tingkat kemahiran agen.

Tipe: Float

Nilai yang valid: 1.0, 2.0, 3.0, 4.0 dan 5.0

Objek antrian

QueueObjek mencakup properti berikut:

ARN

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk antrian.

Jenis: String

Nama

Nama antrean.

Jenis: String

Saluran

Jenis saluran komunikasi.

Jenis: Daftar objek Channel

RoutingProfile objek

RoutingProfileObjek mencakup properti berikut:

ARN

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk profil perutean agen.

Jenis: String

Nama

Nama profil routing.

Jenis: String

InboundQueues

QueueObjek yang terkait dengan profil routing agen.

Jenis: Daftar Queue objek

DefaultOutboundQueue

Antrian keluar default untuk profil perutean agen.

Tipe: Objek Queue.

Bersamaan

Daftar informasi konkurensi. Objek informasi konkurensi memiliki AvailableSlots (angka), Saluran (objek saluran), dan MaximumSlots (angka) nilai.

Acara kontak Amazon Connect

Amazon Connect memungkinkan Anda berlangganan acara kontak (panggilan suara, obrolan, dan tugas) yang hampir real-time (misalnya, panggilan diantrian) di pusat kontak Amazon Connect Anda.

Anda dapat menggunakan peristiwa kontak untuk membuat dasbor analitik untuk memantau dan melacak aktivitas kontak, mengintegrasikan ke dalam solusi manajemen tenaga kerja (WFM) untuk lebih memahami kinerja pusat kontak, atau untuk mengintegrasikan aplikasi yang bereaksi terhadap peristiwa (misalnya, panggilan terputus) secara real-time.

Daftar Isi

- [Berlangganan acara kontak Amazon Connect](#)
- [Model data peristiwa kontak](#)
- [Stempel waktu kontak](#)
- [Contoh untuk menghentikan streaming jenis acara](#)
- [Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara tersambung ke agen](#)
- [Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara terputus](#)
- [Contoh peristiwa saat properti kontak diperbarui](#)
- [Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara tersambung ke agen menggunakan kriteria perutean](#)
- [Contoh peristiwa saat langkah perutean kedaluwarsa pada kontak](#)

Berlangganan acara kontak Amazon Connect

Acara kontak Amazon Connect dipublikasikan menggunakan [Amazon EventBridge](#), dan dapat diaktifkan dalam beberapa langkah untuk instans Amazon Connect Anda di EventBridge konsol Amazon dengan membuat aturan baru. Meskipun acara tidak dipesan, mereka memiliki stempel waktu yang memungkinkan Anda untuk mengkonsumsi data.

Peristiwa dipancarkan atas dasar [upaya terbaik](#).

Untuk berlangganan acara kontak Amazon Connect:

1. Di EventBridge konsol Amazon, pilih Buat aturan.
2. Pada halaman detail aturan default, tetapkan nama ke aturan, pilih Aturan dengan pola acara, lalu pilih Berikutnya, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Define rule detail [info](#)

Rule detail

Name
Maximum of 64 characters consisting of numbers, lower/upper case letters, -_~

Description - optional

Event bus [info](#)
Select the event bus this rule applies to, either the default event bus or a custom or partner event bus.
default

Enable the rule on the selected event bus

Rule type [info](#)

Rule with an event pattern
A rule that runs when an event matches the defined event pattern. EventBridge sends the event to the specified target.

Schedule
A rule that runs on a schedule

Cancel **Next**

3. Pada halaman pola acara Build, di bawah Sumber acara, verifikasi bahwa AWS peristiwa atau acara EventBridge mitra dipilih.
4. Di bawah Contoh jenis acara, pilih AWS acara, lalu pilih Acara Amazon Connect Kontak dari kotak tarik-turun, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Sample event - optional
You don't have to select or enter a sample event, but it's recommended so you can reference it when writing and testing the event pattern, or filter criteria.

You can reference the sample event when you write the event pattern, or use the sample event to test if it matches the event pattern. Find a sample event, enter your own, or edit a sample event below. [Learn more about the required fields in a sample event.](#)

Sample event type

AWS events EventBridge partner events

Enter my own

Sample events
Filter by event source and type or by keyword.

Amazon Connect Contact Event

5. Untuk Metode pembuatan pilih Gunakan formulir pola. Di bagian Pola acara, pilih AWS layanan, Amazon Connect, Acara Amazon Connect Kontak, lalu pilih Berikutnya, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Creation method

Method

Use schema
Use an Amazon EventBridge schema to generate the event pattern.

Use pattern form
Use a template provided by EventBridge to create an event pattern.

Custom pattern (JSON editor)
Write an event pattern in JSON.

Event pattern [Info](#)

Event source
AWS service or EventBridge partner as source

AWS services

AWS service
The name of the AWS service as the event source

Amazon Connect

Event type
The type of events as the source of the matching pattern

Amazon Connect Contact Event

Event pattern
Event pattern, or filter to match the events

```
1 {
2   "source": ["aws.connect"],
3   "detail-type": ["Amazon Connect Contact Event"]
4 }
```

[Copy](#) [Test pattern](#) [Edit pattern](#)

6. Pada halaman Pilih target, Anda kemudian dapat memilih target pilihan Anda, yang mencakup fungsi Lambda, antrian SQS, atau topik SNS. Untuk informasi tentang mengonfigurasi target, [Amazon EventBridge menargetkan](#).

7. Konfigurasi tag secara opsional. Pada halaman Tinjau dan buat, pilih Buat aturan.

Untuk informasi selengkapnya tentang mengonfigurasi aturan, lihat [EventBridge Aturan Amazon](#) di Panduan EventBridge Pengguna Amazon.

Model data peristiwa kontak

Acara kontak dihasilkan di JSON. Untuk setiap jenis acara, gumpalan JSON dikirim ke target pilihan Anda, seperti yang dikonfigurasi dalam aturan. Acara kontak berikut tersedia:

- AMD_DISABLED - Menjawab deteksi mesin dinonaktifkan.
- Dimulai - Panggilan suara, obrolan, atau tugas dimulai atau ditransfer.
- CONNECTED_TO_SYSTEM - Kontak telah membentuk media (misalnya, dijawab oleh seseorang atau melalui pesan suara). Acara ini dibuat untuk salah satu [AnsweringMachineDetectionStatus](#) kode.

Note

Acara ini dibuat untuk tugas dan obrolan panggilan keluar (termasuk [kampanye keluar Amazon Connect](#)).

- CONTACT_DATA_UPDATED - Satu atau beberapa properti kontak berikut diperbarui pada panggilan suara, obrolan, atau tugas: stempel waktu terjadwal (hanya tugas), atribut dan tag yang ditentukan pengguna, kriteria perutean diperbarui atau langkah kedaluwarsa, dan jika Lensa Kontak diaktifkan untuk kontak tertentu.
- ANTRIAN - Panggilan suara, obrolan, atau tugas diantrian untuk ditugaskan ke agen.
- CONNECTED_TO_AGENT - Panggilan suara, obrolan, atau tugas terhubung ke agen.
- TERPUTUS - Panggilan suara, obrolan, atau tugas terputus. Untuk panggilan keluar, upaya panggilan tidak berhasil, upaya terhubung tetapi panggilan tidak diambil, atau upaya menghasilkan [nada SIT](#).

Peristiwa pemutusan adalah ketika:

- Obrolan, atau tugas terputus.
- Sebuah tugas terputus sebagai akibat dari tindakan aliran.
- Sebuah tugas kedaluwarsa. Tugas secara otomatis terputus jika tidak selesai dalam 7 hari.
- Dijeda - Kontak tugas aktif dijeda.
- DILANJUTKAN - Kontak tugas yang dijeda dilanjutkan.

Objek Acara

- [AgentInfo](#)

- [AttributeCondition](#)
- [Kampanye](#)
- [Kontak acara](#)
- [CustomerVoiceActivity](#)
- [Expiry](#)
- [Expression](#)
- [QueueInfo](#)
- [RoutingCriteria](#)
- [Steps](#)

AgentInfo

AgentInfoObjek mencakup properti berikut:

AgentArn

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk akun agen.

Tipe: ARN

HierarchyGroups

Kelompok hierarki agen untuk agen.

Tipe: ARN

AttributeCondition

Sebuah objek untuk menentukan kondisi atribut yang telah ditetapkan.

Name

Nama atribut yang telah ditentukan.

Tipe: String

Panjang: 1-64

Value

Nilai atribut yang telah ditentukan.

Tipe: String

Panjang: 1-64

ComparisonOperator

Operator kondisi.

Tipe: String

Nilai yang valid: NumberGreaterOrEqualTo

ProficiencyLevel

Tingkat kemahiran kondisi.

Tipe: Float

Nilai yang valid: 1.0, 2.0, 3.0, 4.0 dan 5.0

Kampanye

Informasi yang terkait dengan kampanye.

Jenis: Objek [kampanye](#)

Kontak acara

ContactObjek mencakup properti berikut:

ContactId

Pengidentifikasi untuk kontak.

Jenis: String

Panjang: 1-256

InitialContactId

Pengidentifikasi kontak awal.

Jenis: String

Panjang: 1-256

RelatedContactId

Contactid yang terkait dengan kontak [ini](#).

Tipe: String

Panjang: Minimal 1. Maksimal 256.

PreviousContactId

Pengidentifikasi asli dari kontak yang ditransfer.

Jenis: String

Panjang: 1-256

Channel

Jenis saluran.

Jenis: VOICE, CHAT, atau TASK

InstanceArn

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk instans Amazon Connect tempat akun pengguna agen dibuat.

Tipe: ARN

InitiationMethod

Menunjukkan bagaimana kontak dimulai.

Nilai yang valid:

- INBOUND: Pelanggan memulai kontak suara (telepon) dengan pusat kontak Anda.
- OUTBOUND: Merupakan panggilan suara keluar yang dimulai agen dari Contact Control Panel (CCP). Metode inisiasi ini memanggil [StartOutboundVoiceContactAPI](#).
- TRANSFER: Kontak ditransfer oleh agen ke agen lain atau ke antrian, menggunakan koneksi cepat di PKC. Ini menghasilkan catatan kontak baru yang dibuat.
- CALLBACK: Pelanggan dihubungi sebagai bagian dari alur panggilan balik. Untuk informasi lebih lanjut tentang InitiationMethod skenario ini, lihat [Tentang callback antrian dalam metrik](#).

- API: Kontak dimulai dengan Amazon Connect oleh API. Ini bisa berupa kontak keluar yang Anda buat dan antrian ke agen, menggunakan [StartOutboundVoiceContactAPI](#), atau bisa juga obrolan langsung yang diprakarsai oleh pelanggan dengan pusat kontak Anda, tempat Anda memanggil [StartChatContactAPI](#), atau bisa juga tugas yang diprakarsai oleh pelanggan dengan menelepon API. [StartTaskContact](#)
- QUEUE_TRANSFER: Sementara kontak adalah satu antrian, dan kemudian ditransfer ke antrian lain menggunakan blok aliran.
- EXTERNAL_OUTBOUND: Agen memulai kontak suara (telepon) dengan peserta eksternal ke pusat kontak Anda menggunakan koneksi cepat di CCP atau blok aliran.
- MONITOR: Seorang supervisor memprakarsai monitor pada agen. Supervisor dapat diam-diam memantau agen dan pelanggan, atau menerobos percakapan.
- DISCONNECT: Ketika sebuah [Atur aliran pemutusan](#) blok dipicu, ia menentukan aliran mana yang akan dijalankan setelah peristiwa pemutusan.

Peristiwa pemutusan adalah ketika:

- Obrolan, atau tugas terputus.
- Sebuah tugas terputus sebagai akibat dari tindakan aliran.
- Sebuah tugas kedaluwarsa. Tugas secara otomatis terputus jika tidak selesai dalam 7 hari.

Ketika peristiwa pemutusan terjadi, aliran konten yang sesuai berjalan. Jika kontak baru dibuat saat menjalankan alur pemutusan, maka metode inisiasi untuk kontak baru tersebut adalah DISCONNECT.

DisconnectReason kode

Menunjukkan bagaimana kontak dihentikan. Ini tersedia untuk kontak kampanye keluar di mana koneksi media gagal.

Nilai yang valid:

- OUTBOUND_DESTINATION_ENDPOINT_ERROR: Konfigurasi saat ini tidak mengizinkan tujuan ini untuk dipanggil (misalnya, memanggil tujuan titik akhir dari instance yang tidak memenuhi syarat).
- OUTBOUND_RESOURCE_ERROR: Instance memiliki izin yang tidak memadai untuk melakukan panggilan keluar atau sumber daya yang diperlukan tidak ditemukan.
- OUTBOUND_ATTEMPT_FAILED: Ada kesalahan yang tidak diketahui, parameter tidak valid, atau izin yang tidak memadai untuk memanggil API.

- **KEDALUWARSA:** Tidak cukup agen yang tersedia, atau tidak cukup kapasitas telekomunikasi untuk panggilan tersebut.

AnsweringMachineDetectionStatus

Menunjukkan bagaimana [panggilan kampanye keluar](#) sebenarnya dibuang jika kontak terhubung.
Amazon Connect

Jenis: String

Nilai valid:

- **HUMAN_ANSWERED:** Nomor yang dihubungi dijawab oleh seseorang.
- **VOICEMAIL_BEEP:** Nomor yang dihubungi dijawab dengan pesan suara dengan bunyi bip.
- **VOICEMAIL_NO_BEEP:** Nomor yang dihubungi dijawab oleh pesan suara tanpa bunyi bip.
- **AMD_UNANSWERED:** Nomor yang dihubungi terus berdering, tetapi panggilan tidak diangkat.
- **AMD_UNRESOLVED:** Nomor yang dihubungi terhubung tetapi deteksi mesin penjawab tidak dapat menentukan apakah panggilan itu diambil oleh seseorang atau pesan suara.
- **AMD_NOT_APPLICABLE:** Panggilan terputus sebelum berdering, dan tidak ada media untuk dideteksi.
- **SIT_TONE_BUSY:** Nomor yang dihubungi sibuk
- **SIT_TONE_INVALID_NUMBER:** Nomor yang dihubungi bukan nomor yang valid.
- **SIT_TONE_DETECTED:** Nada informasi khusus (SIT) terdeteksi.
- **FAX_MACHINE_DETECTED:** Sebuah mesin faks terdeteksi.
- **AMD_ERROR:** Nomor yang dihubungi terhubung, tetapi ada kesalahan dalam mendeteksi mesin penjawab.

EventType

Jenis acara yang dipublikasikan.

Jenis: String

Nilai yang valid: DIMULAI, CONNECTED_TO_SYSTEM, CONTACT_DATA_UPDATED, ANTRIAN, CONNECTED_TO_AGENT, TERPUTUS

UpdatedProperties

Jenis properti yang diperbarui.

Jenis: String

Nilai yang valid: ScheduledTimestamp, UserDefinedAttributes, ContactLens.
ConversationalAnalytics.Konfigurasi, Tag

AgentInfo

Agen tempat kontak ditugaskan.

Tipe: Objek AgentInfo

QueueInfo

Antrian tempat kontak ditempatkan.

Tipe: Objek QueueInfo

ContactLens

Informasi Lensa Kontak jika Lensa Kontak diaktifkan pada aliran.

Jenis: Untuk informasi selengkapnya tentang ContactLens objek, lihat [UpdateContactRecordingBehavior](#) tindakan di bagian Bahasa aliran pada Referensi API Amazon Connect.

SegmentAttributes

Satu set pasangan kunci-nilai yang ditentukan sistem yang disimpan pada segmen kontak individu menggunakan peta atribut. Atribut adalah Amazon Connect atribut standar dan dapat diakses dalam aliran. Kunci atribut hanya dapat mencakup karakter alfanumerik, -, dan _.

Bidang ini dapat digunakan untuk menampilkan subtype saluran. Misalnya, `connect:Guide` atau `connect:SMS`.

Tipe: SegmentAttributes

Anggota: SegmentAttributeName, SegmentAttributeValue

Tags

[Tag](#) yang terkait dengan kontak. Ini berisi tag AWS yang dihasilkan dan yang ditentukan pengguna.

Tipe: Peta string ke string

CustomerVoiceActivity

CustomerVoiceActivityObjek mencakup properti berikut:

GreetingStartTimestamp

Tanggal dan waktu yang mengukur awal salam pelanggan dari panggilan suara keluar, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm:ss.sss'z')

GreetingEndTimestamp

Tanggal dan waktu yang mengukur akhir salam pelanggan dari panggilan suara keluar, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm:ss.sss'z')

Expiry

Objek untuk menentukan kedaluwarsa langkah routing.

DurationInSeconds

Jumlah detik untuk menunggu sebelum kedaluwarsa langkah perutean.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

ExpiryTimestamp

Stempel waktu yang menunjukkan kapan langkah perutean kedaluwarsa.

Tipe: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Expression

Sebuah gabungan yang ditandai untuk menentukan ekspresi untuk langkah routing.

AndExpression

Daftar ekspresi routing yang akan dan-Ed bersama.

Tipe: Expression

Nilai min: 0

OrExpression

Daftar ekspresi routing yang akan di-OR-ed bersama.

Tipe: Expression

AttributeCondition

Sebuah objek untuk menentukan kondisi atribut yang telah ditetapkan.

Tipe: AttributeCondition

QueueInfo

QueueInfoObjek mencakup properti berikut:

QueueArn

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) untuk antrian.

Jenis: String

QueueType

Jenis antrian.

Jenis: String

RoutingCriteria

Daftar kriteria routing. Setiap kali kriteria routing diperbarui pada kontak, itu akan ditambahkan ke daftar ini.

ActivationTimestamp

Stempel waktu yang menunjukkan kapan kriteria perutean diatur ke aktif. Kriteria routing diaktifkan ketika kontak ditransfer ke antrian.

ActivationTimestamp akan ditetapkan pada kriteria routing untuk kontak dalam antrian agen meskipun kriteria Routing tidak pernah diaktifkan untuk kontak dalam antrian agen.

Tipe: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Index

Informasi tentang indeks kriteria routing.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

Steps

Daftar langkah routing.

Jenis: Daftar objek Langkah

Panjang: 1-5

Steps

Jika Amazon Connect tidak menemukan agen yang tersedia yang memenuhi persyaratan dalam satu langkah untuk durasi langkah tertentu, kriteria perutean akan beralih ke langkah berikutnya secara berurutan hingga gabungan selesai dengan agen. Ketika semua langkah habis, kontak akan ditawarkan kepada agen mana pun dalam antrian.

Status

Merupakan status langkah Routing.

Tipe: String

Nilai yang Valid: EXPIRED, ACTIVE, JOINED, INACTIVE, DEACTIVATED, INTERRUPTED

Expression

Objek untuk menentukan ekspresi langkah routing..

Tipe: Expression

Expiry

Objek untuk menentukan kedaluwarsa langkah routing.

Tipe: Expiry

Stempel waktu kontak

InitiationTimestamp

Tanggal dan waktu kontak ini dimulai, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

ConnectedToSystemTimestamp

Tanggal dan waktu titik akhir pelanggan terhubung ke Amazon Connect, dalam waktu UTC.

EnqueueTimestamp

Tanggal dan waktu kontak ditambahkan ke antrian, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

ConnectedToAgentTimestamp

Tanggal dan waktu kontak terhubung ke agen, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

DisconnectTimestamp

Tanggal dan waktu titik akhir pelanggan terputus dari Amazon Connect, dalam waktu UTC

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

ScheduledTimestamp

Tanggal dan waktu ketika kontak ini dijadwalkan untuk memicu aliran untuk berjalan, dalam waktu UTC. Ini hanya didukung untuk saluran tugas.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

GreetingStartTimestamp

Tanggal dan waktu yang mengukur awal salam pelanggan dari panggilan suara keluar, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

GreetingEndTimestamp

Tanggal dan waktu yang mengukur akhir salam pelanggan dari panggilan suara keluar, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm:ss.sss'z')

Contoh untuk menghentikan streaming jenis acara

Contoh berikut menunjukkan cara menghentikan streaming CONTACT_DATA_UPDATED acara dari Amazon Connect ke EventBridge.

```
{
  "source": ["aws.connect"],
  "detail-type": ["Amazon Connect Contact Event"],
  "detail": {
    "eventType": [{
      "anything-but": ["CONTACT_DATA_UPDATED"]
    }]
  }
}
```

Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara tersambung ke agen

```
{
  "version": "0",
  "id": "abcbcab-abca-abca-abca-abcbcabcbcb",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "111122223333",
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",
  "region": "your-region",
  "resources": [
    "arn:aws:...",
    "contactArn",
    "instanceArn"
  ],
  "detail": {
    "initiationTimestamp": "2021-08-04T17:17:53.000Z",
    "contactId": "11111111-1111-1111-1111-111111111111",
    "channel": "VOICE",
    "instanceArn": "arn:aws::connect:your-region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "initiationMethod": "INBOUND",
    "eventType": "CONNECTED_TO_AGENT",
    "agentInfo": {
```

```

    "agentArn": "arn:aws::connect:your-region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "connectedToAgentTimestamp": "2021-08-04T17:29:09.000Z",
    "hierarchyGroups": {
      "level1": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901a",
      },
      "level2": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901b",
      },
      "level3": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901c",
      },
      "level4": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901d",
      },
      "level5": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901e",
      }
    }
  },
  "queueInfo": {
    "queueType": "type",
    "queueArn": "arn:aws::connect:your-region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/queue/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "enqueueTimestamp": "2021-08-04T17:29:04.000Z"
  },
  "tags": {
    "aws:connect:instanceId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "aws:connect:systemEndpoint": "+11234567890"
  }
}

```



```
}
}
```

Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara terputus

Contoh peristiwa berikut menunjukkan kontak yang memiliki tag yang ditentukan pengguna dengan Dept sebagai kuncinya. Perhatikan bahwa queueInfo tidak termasuk dalam acara yang diterima `initiationMethod` oleh EventBridge kapan `OUTBOUND`.

```
{
  "version": "0",
  "id": "the event ID",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "111122223333",
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",
  "region": "your-region",
  "resources": [
    "arn:aws:...",
    "contactArn",
    "instanceArn"
  ],
  "detail": {
    "eventType": "DISCONNECTED",
    "contactId": "11111111-1111-1111-1111-111111111111",
    "initialContactId": "11111111-2222-3333-4444-555555555555",
    "previousContactId": "11111111-2222-3333-4444-555555555555",
    "channel": "Voice",
    "instanceArn": "arn:aws::connect:your-
region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "initiationMethod": "OUTBOUND",
    "initiationTimestamp": "2021-08-04T17:17:53.000Z",
    "connectedToSystemTimestamp": "2021-08-04T17:17:55.000Z",
    "disconnectTimestamp": "2021-08-04T17:18:37.000Z",
    "agentInfo": {
      "agentArn": "arn",
      "connectedToAgentTimestamp": "2021-08-04T17:29:09.000Z",
      "hierarchyGroups": {
        "level1": {
          "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901a",
        },
      },
    },
  },
}
```

```

    "level2": {
      "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901b",
    },
    "level3": {
      "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901c",
    },
    "level4": {
      "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901d",
    },
    "level5": {
      "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901e",
    }
  },
  "CustomerVoiceActivity": {
    "greetingStartTimestamp": "2021-08-04T17:29:20.000Z",
    "greetingEndTimestamp": "2021-08-04T17:29:22.000Z",
  },
  "tags": {
    "aws:connect:instanceId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "aws:connect:systemEndpoint": "+11234567890",
    "Dept": "Finance"
  }
}

```

Contoh peristiwa saat properti kontak diperbarui

```

{
  "version": "0",
  "id": "the event ID",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "the account ID",
}

```

```

"time": "2021-08-04T17:43:48Z",
"region": "your-region",
"resources": [
  "arn:aws:...",
  "contactArn",
  "instanceArn"
],
"detail": {
  "eventType": "CONTACT_DATA_UPDATED",
  "contactId": "the contact ID",
  "channel": "CHAT",
  "instanceArn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance ID",
  "initiationMethod": "API",
  "queueInfo": {
    "queueArn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance ID/
queue/the queue ID",
    "enqueueTimestamp": "2023-10-24T02:39:15.240Z",
    "queueType": "STANDARD"
  },
  "agentInfo": {
    "agentArn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance ID/
agent/the agent ID",
    "connectedToAgentTimestamp": "1970-01-01T00:00:00.001Z",
    "hierarchyGroups": {
      "level1": {
        "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
      },
      "level2": {
        "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
      },
      "level3": {
        "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
      },
      "level4": {
        "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
      }
    }
  },
  "updatedProperties": ["ContactLens.ConversationalAnalytics.Configuration"],
  "initiationTimestamp": "2023-10-24T02:39:15.154Z",

```

```

"connectedToSystemTimestamp": "1970-01-01T00:00:00.001Z",
"tags": {
  "aws:connect:instanceId": "the instance ID"
},
"contactLens": {
  "conversationalAnalytics": {
    "configuration": {
      "enabled": true,
      "channelConfiguration": {
        "analyticsModes": ["PostContact"]
      },
      "languageLocale": "en-US",
      "redactionConfiguration": {
        "behavior": "Enable",
        "policy": "RedactedAndOriginal",
        "entities": ["EMAIL"],
        "maskMode": "EntityType"
      }
    }
  }
}
}
}
}
}

```

Contoh peristiwa kontak saat panggilan suara tersambung ke agen menggunakan kriteria perutean

```

{
  "version": "0",
  "id": "abcabcab-abca-abca-abca-abcabcabcabc",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "111122223333",
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",
  "region": "your-region",
  "resources": [
    "arn:aws:...",
    "contactArn",
    "instanceArn"
  ],
  "detail": {
    "ContactId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",

```

```

    "Channel": "VOICE",
    "InstanceArn": "arn:aws::connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "InitiationMethod": "INBOUND",
    "EventType": "CONNECTED_TO_AGENT",
    "AgentInfo": {
      "AgentArn": "arn:aws::connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/
agent/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
      "ConnectedToAgentTimestamp": "2021-08-04T17:29:09.000Z"
    },
    "QueueInfo": {
      "QueueType": "type",
      "QueueArn": "arn:aws::connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/
queue/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
      "EnqueueTimestamp": "2021-08-04T17:29:04.000Z"
    },
    "tags": {
      "aws:connect:instanceId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
      "aws:connect:systemEndpoint": "+11234567890"
    },
    "RoutingCriteria": [{
      "ActivationTimestamp": "2021-08-04T17:29:04.000Z",
      "Index": 0,
      "Steps": [{
        "Status": "JOINED",
        "Expiry": {
          "DurationInSeconds": 60,
        },
        "Expression": {
          "OrExpression": [{
            "AttributeCondition": {
              "Name": "Technology",
              "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo",
              "ProficiencyLevel": 2.0,
              "Value": "AWS Kinesis"
            }
          },
          {
            "AttributeCondition": {
              "Name": "Language",
              "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo",
              "ProficiencyLevel": 4.0,

```

```

        "Value": "English"
      }
    ]],
    "AndExpression": [{
      "AttributeCondition": {
        "Name": "Language",
        "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo",
        "ProficiencyLevel": 2.0,
        "Value": "Spanish"
      }
    }
  ]
}

```

Contoh peristiwa saat langkah perutean kedaluwarsa pada kontak

```

{
  "version": "0",
  "id": "the event ID",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "the account ID",
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",
  "region": "your-region",
  "resources": [
    "arn:aws:...",
    "contactArn",
    "instanceArn"
  ],
  "detail": {
    "eventType": "CONTACT_DATA_UPDATED",
    "contactId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "channel": "CHAT",
    "instanceArn": "arn:aws::connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "initiationMethod": "API",
    "queueInfo": {

```

```

    "queueArn": "arn:aws:connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/
queue/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "enqueueTimestamp": "2023-11-01T18:33:03.062Z",
    "queueType": "STANDARD"
  },
  "updatedProperties": ["RoutingCriteria.Step.Status"],
  "initiationTimestamp": "2023-11-01T18:33:00.716Z",
  "connectedToSystemTimestamp": "2023-11-01T18:33:01.736Z",
  "tags": {
    "aws:connect:instanceId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012"
  },
  "routingCriteria": {
    "steps": [
      {
        "expiry": {
          "durationInSeconds": 50,
          "expiryTimestamp": "2023-11-01T18:34:54.275Z"
        },
        "expression": {
          "attributeCondition": {
            "name": "Location",
            "value": "AZ",
            "proficiencyLevel": 3.0,
            "comparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
          }
        }
      },
      {
        "status": "EXPIRED"
      }
    ],
    {
      "expiry": {
        "durationInSeconds": 10
      },
      "expression": {
        "attributeCondition": {
          "name": "Language",
          "value": "Spanish",
          "proficiencyLevel": 4.0,
          "comparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
        }
      },
      {
        "status": "ACTIVE"
      }
    },
    {
      "expression": {

```

```
        "attributeCondition":{
            "name":"Language",
            "value":"Spanish",
            "proficiencyLevel":1.0,
            "comparisonOperator":"NumberGreaterOrEqualTo"
        }
    },
    "status":"INACTIVE"
}],
"activationTimestamp":"2023-11-01T18:34:04.275Z",
"index":1
}
}
```

Model data catatan kontak

Artikel ini menjelaskan model data untuk catatan Amazon Connect kontak. Catatan kontak menangkap peristiwa yang terkait dengan kontak di pusat kontak Anda. Metrik real-time dan historis didasarkan pada data yang ditangkap dalam catatan kontak.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Kami terus merilis fitur baru yang menghasilkan penambahan bidang baru ke model data catatan kontak. Setiap perubahan yang kami buat pada model data kompatibel ke belakang. Saat Anda mengembangkan aplikasi, kami sarankan Anda membangunnya untuk mengabaikan penambahan bidang baru dalam model data catatan kontak. Ini akan membantu memastikan aplikasi Anda tangguh.
- Amazon Connect mengirimkan catatan kontak setidaknya sekali. Catatan kontak dapat dikirimkan lagi karena berbagai alasan, seperti informasi baru yang tiba setelah pengiriman awal. Misalnya, ketika Anda menggunakan [update-contact-attributes](#) untuk memperbarui catatan kontak, Amazon Connect mengirimkan catatan kontak baru. Catatan kontak ini tersedia selama 24 bulan sejak kontak terkait dimulai.

Jika Anda membangun sistem yang menggunakan aliran ekspor catatan kontak, pastikan untuk menyertakan logika yang memeriksa duplikat catatan kontak untuk kontak. Gunakan `LastUpdateTimestamp` properti untuk menentukan apakah salinan berisi data baru dari salinan sebelumnya. Kemudian gunakan `ContactId` properti untuk deduplikasi.

- Setiap tindakan yang diambil pada kontak unik menghasilkan acara. Peristiwa ini muncul sebagai bidang atau atribut pada catatan kontak. Jika jumlah tindakan untuk kontak melebihi ambang batas, seperti batas penyimpanan internal, maka tindakan apa pun yang mengikuti tidak akan muncul pada catatan kontak tersebut.
- Untuk periode penyimpanan catatan kontak dan ukuran maksimum bagian atribut dari catatan kontak, lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).
- Untuk informasi tentang kapan catatan kontak dibuat (dan dengan demikian dapat diekspor atau digunakan untuk pelaporan data), lihat [Peristiwa dalam catatan kontak](#).
- Untuk daftar semua atribut kontak, termasuk panggilan telepon dan atribut kasus, lihat. [Daftar atribut kontak yang tersedia dan referensi JSONPath mereka](#)

Agent

Informasi tentang agen yang menerima kontak masuk.

AgentInteractionDuration

Waktu, dalam hitungan detik penuh, agen berinteraksi dengan pelanggan. Untuk panggilan keluar, ini adalah waktu, dalam detik penuh, bahwa agen terhubung ke kontak, bahkan jika pelanggan tidak hadir.

Ini tidak termasuk durasi jeda agen (yang hanya berlaku untuk tugas).

Tipe: Integer

Nilai min: 0

AgentPauseDuration

Waktu, dalam hitungan detik penuh, bahwa tugas yang diberikan kepada agen dihentikan sementara.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

AfterContactWorkDuration

Perbedaan waktu, dalam detik penuh, antara `AfterContactWorkStartTimestamp` dan `AfterContactWorkEndTimestamp`.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

AfterContactWorkEndTimestamp

Tanggal dan waktu ketika agen berhenti melakukan After Contact Work untuk kontak, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

AfterContactWorkStartTimestamp

Tanggal dan waktu ketika agen mulai melakukan After Contact Work untuk kontak, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

ARN

Nama Sumber Daya Amazon dari agen.

Tipe: ARN

ConnectedToAgentTimestamp

Tanggal dan waktu kontak terhubung ke agen, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

CustomerHoldDuration

Waktu, dalam detik penuh, yang dihabiskan pelanggan untuk ditahan saat terhubung ke agen.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

DeviceInfo

Informasi tentang perangkat agen.

Tipe: [DeviceInfo](#)

HierarchyGroups

Kelompok hierarki agen untuk agen.

Jenis: [AgentHierarchyGroups](#)

LongestHoldDuration

Waktu terlama, dalam hitungan detik penuh, bahwa pelanggan ditahan oleh agen.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

NumberOfHolds

Berapa kali pelanggan ditahan saat terhubung ke agen.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

RoutingProfile

Profil perutean agen.

Jenis: [RoutingProfile](#)

Username

Nama pengguna agen.

Tipe: String

Panjang: 1-100

StateTransitions

Transisi negara dari seorang supervisor.

Jenis: Array dari [StateTransitions](#).

AgentHierarchyGroup

Informasi tentang grup hierarki agen.

ARN

Nama Sumber Daya Amazon (ARN) dari grup.

Tipe: ARN

GroupName

Nama kelompok hierarki.

Tipe: String

Panjangnya: 1-256

AgentHierarchyGroups

Informasi tentang hierarki agen. Hierarki dapat dikonfigurasi hingga lima level.

Level1

Kelompok di tingkat satu dari hierarki agen.

Jenis: [AgentHierarchyGroup](#)

Level2

Kelompok di tingkat dua dari hierarki agen.

Jenis: [AgentHierarchyGroup](#)

Level3

Kelompok di tingkat tiga dari hierarki agen.

Jenis: [AgentHierarchyGroup](#)

Level4

Kelompok di tingkat empat dari hierarki agen.

Jenis: [AgentHierarchyGroup](#)

Level5

Kelompok di tingkat lima dari hierarki agen.

Jenis: [AgentHierarchyGroup](#)

AttributeCondition

Sebuah objek untuk menentukan kondisi atribut yang telah ditetapkan.

Name

Nama atribut yang telah ditentukan.

Tipe: String

Panjang: 1-64

Value

Nilai atribut yang telah ditentukan.

Tipe: String

Panjang: 1-64

ComparisonOperator

Operator kondisi.

Tipe: String

Nilai yang valid: NumberGreaterOrEqualTo

ProficiencyLevel

Tingkat kemahiran kondisi.

Tipe: Float

Nilai yang valid: 1.0, 2.0, 3.0, 4.0 dan 5.0

ContactDetails

Berisi atribut yang ditentukan pengguna yang diketik ringan di dalam kontak.

Objek ini hanya digunakan untuk kontak tugas. Untuk kontak suara atau obrolan, atau untuk tugas yang memiliki atribut kontak yang disetel dengan blok aliran, periksa [ContactTraceRecord](#) Attributes objek.

ContactDetailsName

Tipe: String

Panjangnya: 1-128

ContactDetailsValue

Tipe: String

Panjang: 0-1024

ReferenceAttributeName

Tipe: String

Panjangnya: 1-128

ReferenceAttributesValue

Tipe: String

Panjang: 0-1024

ContactTraceRecord

Informasi tentang kontak.

Agent

Jika kontak ini berhasil terhubung ke agen, ini adalah informasi tentang agen.

Jenis: [Agen](#)

AgentConnectionAttempts

Berapa kali Amazon Connect mencoba menghubungkan kontak ini dengan agen.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

Attributes

Atribut kontak, diformat sebagai peta kunci dan nilai.

Tipe: Attributes

Anggota:AttributeName, AttributeValue

AWSAccountId

ID AWS akun yang memiliki kontak.

Tipe: String

AWSContactTraceRecordFormatVersion

Versi format rekaman.

Tipe: String

Channel

Bagaimana kontak mencapai pusat kontak Anda.

Nilai valid: VOICE, CHAT, TASK

ConnectedToSystemTimestamp

Tanggal dan waktu titik akhir pelanggan terhubung Amazon Connect, dalam waktu UTC.

Untuk INBOUND, ini cocokInitiationTimestamp. Untuk OUTBOUND, CALLBACK, dan API, ini adalah saat titik akhir pelanggan menjawab.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

ContactId

ID kontak.

Tipe: String

Panjangnya: 1-256

CustomerEndpoint

Pelanggan atau titik akhir peserta pihak ketiga eksternal.

Tipe: [Endpoint](#)

CustomerVoiceActivity

CustomerVoiceActivityObjek mencakup properti berikut:

GreetingStartTimestamp

Tanggal dan waktu yang mengukur awal salam pelanggan dari panggilan suara keluar, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

GreetingEndTimeStamp

Tanggal dan waktu yang mengukur akhir salam pelanggan dari panggilan suara keluar, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy-mm-dd't'hh:mm: ss.sss'z ')

DisconnectTimeStamp

Tanggal dan waktu titik akhir pelanggan terputus Amazon Connect, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

DisconnectReason

Menunjukkan bagaimana kontak dihentikan. Data ini saat ini tersedia di aliran catatan Amazon Connect kontak dan halaman Detail kontak.

Alasan pemutusan mungkin tidak akurat ketika ada masalah konektivitas agen atau pelanggan. Misalnya, jika agen mengalami masalah konektivitas, pelanggan mungkin tidak dapat mendengarnya (“Apakah Anda di sana?”) dan menutup telepon. Ini akan direkam sebagai CUSTOMER_DISCONNECT dan tidak mencerminkan masalah konektivitas.

Tipe: String

Kontak suara dapat memiliki alasan pemutusan berikut:

- CUSTOMER_DISCONNECT: Pelanggan terputus terlebih dahulu.
- AGENT_DISCONNECT: Agen terputus ketika kontak masih dalam panggilan.
- THIRD_PARTY_DISCONNECT: Dalam panggilan pihak ketiga, setelah agen pergi, pihak ketiga memutuskan panggilan saat kontak masih dalam panggilan.
- TELECOM_PROBLEM: Terputus karena masalah dengan menghubungkan panggilan dari operator, kemacetan jaringan, kesalahan jaringan, dll.
- BARGED: manajer memutuskan agen dari panggilan.
- CONTACT_FLOW_DISCONNECT: Panggilan terputus dalam aliran.
- OTHER: Ini termasuk alasan apa pun yang tidak secara eksplisit dicakup oleh kode sebelumnya. Misalnya, kontak terputus oleh API.

Kontak suara kampanye keluar dapat memiliki alasan pemutusan berikut:

- **OUTBOUND_DESTINATION_ENDPOINT_ERROR:** Konfigurasi saat ini tidak mengizinkan tujuan ini untuk dipanggil (misalnya, memanggil tujuan titik akhir dari instance yang tidak memenuhi syarat).
- **OUTBOUND_RESOURCE_ERROR:** Instance tidak memiliki izin yang cukup untuk melakukan panggilan keluar atau sumber daya yang diperlukan tidak ditemukan.
- **OUTBOUND_ATTEMPT_FAILED:** Ada kesalahan yang tidak diketahui, parameter tidak valid, atau izin yang tidak memadai untuk memanggil API.
- **EXPIRED:** Tidak cukup agen yang tersedia, atau kapasitas telekomunikasi tidak cukup untuk panggilan tersebut.

Obrolan dapat memiliki alasan pemutusan berikut:

- **AGENT_DISCONNECT:** Agen secara eksplisit memutuskan atau menolak obrolan.
- **CUSTOMER_DISCONNECT:** Pelanggan secara eksplisit terputus.
- **OTHER:** Digunakan hanya untuk status kesalahan seperti masalah transportasi pesan.

Untuk banyak kontak, seperti kontak yang diakhiri oleh aliran atau API, tidak akan ada alasan pemutusan hubungan. Dalam catatan kontak itu akan muncul sebagai null.

Tugas dapat memiliki alasan pemutusan berikut:

- **AGENT_DISCONNECT:** Agen menandai tugas sebagai selesai.
- **EXPIRED:** Tugas kedaluwarsa secara otomatis karena tidak ditetapkan atau diselesaikan dalam 7 hari.
- **CONTACT_FLOW_DISCONNECT:** Tugas terputus atau diselesaikan oleh aliran.
- **API:** [StopContact](#) API dipanggil untuk mengakhiri tugas.
- **OTHER:** Ini termasuk alasan apa pun yang tidak secara eksplisit dicakup oleh kode sebelumnya.

AnsweringMachineDetectionStatus

Menunjukkan bagaimana [panggilan kampanye keluar](#) sebenarnya dibuang jika kontak terhubung.
Amazon Connect

Nilai yang valid:

- **HUMAN_ANSWERED:** Nomor yang dihubungi dijawab oleh seseorang.
- **VOICEMAIL_BEEP:** Nomor yang dihubungi dijawab dengan pesan suara dengan bunyi bip.
- **VOICEMAIL_NO_BEEP:** Nomor yang dihubungi dijawab oleh pesan suara tanpa bunyi bip.

- AMD_UNANSWERED: Nomor yang dihubungi terus berdering, tetapi panggilan tidak diangkat.
- AMD_UNRESOLVED: Nomor yang dihubungi terhubung tetapi deteksi mesin penjawab tidak dapat menentukan apakah panggilan itu diambil oleh seseorang atau pesan suara.
- AMD_NOT_APPLICABLE: Panggilan terputus sebelum berdering, dan tidak ada media untuk dideteksi.
- SIT_TONE_BUSY: Nomor yang dihubungi sibuk
- SIT_TONE_INVALID_NUMBER: Nomor yang dihubungi bukan nomor yang valid.
- SIT_TONE_DETECTED: Nada informasi khusus (SIT) terdeteksi.
- FAX_MACHINE_DETECTED: Sebuah mesin faks terdeteksi.
- AMD_ERROR: Nomor yang diputar terhubung, tetapi ada kesalahan dalam mendeteksi mesin penjawab.

InitialContactId

Pengidentifikasi kontak awal.

Tipe: String

Panjangnya: 1-256

InitiationMethod

Menunjukkan bagaimana kontak dimulai.

Nilai yang valid:

- INBOUND: Pelanggan memulai kontak suara (telepon) dengan pusat kontak Anda.
- OUTBOUNDSeorang agen memulai kontak suara (telepon) dengan pelanggan, dengan menggunakan PKT untuk memanggil nomor mereka. Metode inisiasi ini memanggil [StartOutboundVoiceContactAPI](#).
- TRANSFER: Pelanggan dipindahkan oleh agen ke agen lain atau ke antrian, menggunakan koneksi cepat di PKT. Ini menghasilkan CTR baru yang sedang dibuat.
- CALLBACK: Pelanggan dihubungi sebagai bagian dari alur panggilan balik.

Untuk informasi lebih lanjut tentang InitiationMethod skenario ini, lihat [Tentang callback antrian dalam metrik](#).

- API: Kontak dimulai dengan Amazon Connect oleh API. Ini bisa berupa kontak keluar yang Anda buat dan antrian ke agen, menggunakan [StartOutboundVoiceContactAPI](#), atau bisa juga

obrolan langsung yang diprakarsai oleh pelanggan dengan pusat kontak Anda, tempat Anda memanggil API. [StartChatConnect](#)

- **QUEUE_TRANSFER**: Saat pelanggan berada dalam satu antrian (mendengarkan aliran antrian Pelanggan), mereka ditransfer ke antrian lain menggunakan blok aliran.
- **EXTERNAL_OUTBOUND**: Agen memulai kontak suara (telepon) dengan peserta eksternal ke pusat kontak Anda menggunakan koneksi cepat di PKC atau blok aliran.
- **MONITOR**: Seorang supervisor memprakarsai monitor pada agen. Supervisor dapat diam-diam memantau agen dan pelanggan, atau menerobos percakapan.
- **DISCONNECT**: Ketika sebuah [Atur aliran pemutusan](#) blok dipicu, ia menentukan aliran mana yang akan dijalankan setelah peristiwa pemutusan selama kontak.

Peristiwa pemutusan adalah ketika:

- Obrolan, atau tugas terputus.
- Sebuah tugas terputus sebagai akibat dari tindakan aliran.
- Sebuah tugas kedaluwarsa. Tugas secara otomatis terputus jika tidak selesai dalam 7 hari.

Jika kontak baru dibuat saat menjalankan alur pemutusan, maka metode inisiasi untuk kontak baru tersebut adalah **DISCONNECT**.

InitiationTimestamp

Tanggal dan waktu kontak ini dimulai, dalam waktu UTC. Karena **INBOUND**, ini adalah saat kontak tiba. Sebab **OUTBOUND**, ini adalah saat agen mulai menelepon. Untuk **CALLBACK**, ini adalah saat kontak callback dibuat. Sebab **EXTERNAL_OUTBOUND**, ini adalah saat agen mulai memanggil peserta eksternal. Sebab **MONITOR**, ini adalah saat manajer mulai mendengarkan kontak. Untuk **TRANSFER** dan **QUEUE_TRANSFER**, ini adalah saat transfer dimulai. Sebab **API**, ini adalah saat permintaan tiba.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

InstanceARN

Nama Sumber Daya Amazon dari Amazon Connect instance.

Tipe: ARN

LastUpdateTimestamp

Tanggal dan waktu kontak ini terakhir diperbarui, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

LastPausedTimestamp

Tanggal dan waktu kontak ini terakhir dijeda, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

LastResumedTimestamp

Tanggal dan waktu kontak ini terakhir dilanjutkan, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

MediaStreams

Streaming media.

Jenis: Array dari [MediaStream](#)

NextContactId

Jika kontak ini bukan kontak terakhir, ini adalah ID dari kontak berikutnya.

Tipe: String

Panjangnya: 1-256

PreviousContactId

Jika kontak ini bukan kontak pertama, ini adalah ID dari kontak sebelumnya.

Tipe: String

Panjangnya: 1-256

Queue

Jika kontak ini antri, ini adalah informasi tentang antrian.

Jenis: [QueueInfo](#)

Kampanye

Informasi yang terkait dengan kampanye.

Jenis: Objek [kampanye](#)

Recording

Jika perekaman diaktifkan, ini adalah informasi tentang rekaman.

Jenis: [RecordingInfo](#)

Recordings

Jika perekaman diaktifkan, ini adalah informasi tentang rekaman.

Jenis: Array dari [RecordingsInfo](#)

Note

Rekaman pertama untuk kontak akan muncul di bagian Perekaman dan Rekaman dari catatan kontak.

RelatedContactId

Jika kontak ini dikaitkan dengan kontak lain, ini adalah pengenalan dari kontak terkait.

Tipe: String

Panjang: 1-256.

ScheduledTimestamp

Tanggal dan waktu ketika kontak ini dijadwalkan untuk memicu aliran untuk berjalan, dalam waktu UTC. Ini hanya didukung untuk saluran tugas.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

SegmentAttributes

Satu set pasangan kunci-nilai yang ditentukan sistem yang disimpan pada segmen kontak individu menggunakan peta atribut. Atribut adalah Amazon Connect atribut standar dan dapat diakses dalam aliran. Kunci atribut hanya dapat mencakup karakter alfanumerik, -, dan _.

Bidang ini dapat digunakan untuk menampilkan subtipe saluran. Misalnya, `connect:Guide` atau `connect:SMS`.

Tipe: SegmentAttributes

Anggota: SegmentAttributeName, SegmentAttributeValue

SystemEndpoint

Titik akhir sistem. Sebab INBOUND, ini adalah nomor telepon yang dihubungi pelanggan. Untuk OUTBOUND dan EXTERNAL_OUTBOUND, ini adalah nomor ID penelepon keluar yang ditetapkan ke

antrian keluar yang digunakan untuk menghubungi pelanggan. Untuk panggilan balik, ini muncul seperti panggilan Softphone yang ditangani oleh agen dengan softphone.

Ketika [Transfer ke nomor telepon](#) blok digunakan tanpa menentukan ID pemanggil kustom, ID pemanggil dari pemanggil diteruskan sebagai ID pemanggil. Misalnya, jika Anda mentransfer ke nomor eksternal dan tidak ada ID pemanggil khusus yang digunakan untuk menentukan bahwa panggilan berasal dari organisasi Anda, maka ID pemanggil kontak akan ditampilkan ke pihak eksternal.

Tipe: [Endpoint](#)

TotalPauseCount

Jumlah total Jeda termasuk saat kontak tidak terhubung.

Tipe: Integer

TotalPauseDurationInSeconds

Total durasi Jeda, termasuk sebelum dan sesudah agen terhubung.

Tipe: Integer

TransferCompletedTimestamp

Jika kontak ini ditransfer keluar dari Amazon Connect, tanggal dan waktu titik akhir transfer terhubung, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

TransferredToEndpoint

Jika kontak ini ditransfer keluar dari Amazon Connect, titik akhir transfer.

Tipe: [Endpoint](#)

Tags

[Tag](#) yang terkait dengan kontak. Ini berisi tag AWS yang dihasilkan dan yang ditentukan pengguna.

Tipe: Peta string ke string

DeviceInfo

Informasi tentang perangkat peserta.

PlatformName

Nama platform yang digunakan peserta untuk panggilan tersebut.

Tipe: String

Panjangnya: 1-128

PlatformVersion

Versi platform yang digunakan peserta untuk panggilan.

Tipe: String

Panjangnya: 1-128

OperatingSystem

Sistem operasi yang digunakan peserta untuk panggilan.

Tipe: String

Panjangnya: 1-128

DisconnectDetails

Informasi tentang pengalaman pemutusan panggilan.

PotentialDisconnectIssue

Menunjukkan potensi masalah pemutusan untuk panggilan. Bidang ini tidak diisi jika layanan tidak mendeteksi potensi masalah.

Tipe: String

Panjang: 0-128

Nilai yang valid:

- **AGENT_CONNECTIVITY_ISSUE**: Menunjukkan potensi masalah dengan konektivitas jaringan agen.
- **AGENT_DEVICE_ISSUE**: Menunjukkan masalah dengan pelanggan yang mendengar agen karena potensi masalah dengan perangkat agen seperti workstation, headset, atau mikrofon mereka.

Endpoint

Informasi tentang titik akhir. Di Amazon Connect, titik akhir adalah tujuan untuk kontak, seperti nomor telepon pelanggan, atau nomor telepon untuk pusat kontak Anda.

Address

Nilai untuk jenis endpoint. Untuk TELEPHONE_NUMBER, nilainya adalah nomor telepon dalam format E.164.

Tipe: String

Panjangnya: 1-256

Type

Tipe titik akhir Saat ini, titik akhir hanya dapat berupa nomor telepon.

Nilai yang valid: TELEPHONE_NUMBER

Expiry

Objek untuk menentukan kedaluwarsa langkah routing.

DurationInSeconds

Jumlah detik untuk menunggu sebelum kedaluwarsa langkah routing.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

ExpiryTimestamp

Stempel waktu yang menunjukkan kapan langkah perutean berakhir.

Tipe: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Expression

Sebuah gabungan yang ditandai untuk menentukan ekspresi untuk langkah routing.

AndExpression

Daftar ekspresi routing yang akan di-Dan-ed bersama.

Tipe: Expression

Nilai min: 0

OrExpression

Daftar ekspresi routing yang akan di-OR bersama-sama.

Tipe: Expression

AttributeCondition

Sebuah objek untuk menentukan kondisi atribut yang telah ditetapkan.

Tipe: AttributeCondition

ExternalThirdParty

Informasi tentang peserta Pihak Ketiga Eksternal.

ExternalThirdPartyInteractionDuration

Waktu, dalam detik penuh, bahwa peserta eksternal berinteraksi dengan pelanggan.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

MediaStream

Informasi tentang aliran media yang digunakan selama kontak.

Type

Tipe: MediaStreamType

Nilai valid: AUDIO, VIDEO, CHAT

QualityMetrics

Informasi tentang kualitas koneksi media peserta.

QualityScore

Angka mengukur perkiraan kualitas koneksi media.

Tipe: Number

Nilai min: 1,00

Maks. Val: 5.00

PotentialQualityIssues

Daftar masalah potensial yang menyebabkan penurunan kualitas pada koneksi media. Jika layanan tidak mendeteksi potensi masalah kualitas, daftarnya kosong.

Tipe: StringArray

Nilai yang valid: Array kosong atau array dengan salah satu nilai berikut:HighPacketLoss,HighRoundTripTime,HighJitterBuffer.

QueueInfo

Informasi tentang antrian.

ARN

Nama Sumber Daya Amazon dari antrian.

Tipe: ARN

DequeueTimestamp

Tanggal dan waktu kontak dihapus dari antrian, dalam waktu UTC. Baik pelanggan terputus atau agen mulai berinteraksi dengan pelanggan.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

Duration

Perbedaan waktu, dalam detik penuh, antara EnqueueTimestamp danDequeueTimestamp.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

EnqueueTimestamp

Tanggal dan waktu kontak ditambahkan ke antrian, dalam waktu UTC.

Jenis: String (yyyy - mm - dd T hh: mm: ss Z)

Name

Nama antrean.

Tipe: String

Panjangnya: 1-256

RecordingInfo

Informasi tentang rekaman suara.

DeletionReason

Jika rekaman dihapus, ini adalah alasan yang dimasukkan untuk penghapusan.

Tipe: String

Location

Lokasi, di Amazon S3, untuk rekaman.

Tipe: String

Panjang: 0-256

Status

Status perekaman.

Nilai yang valid: AVAILABLE | DELETED | NULL

Type

Jenis rekaman.

Nilai yang valid: AUDIO

RecordingsInfo

Informasi tentang rekaman suara, transkrip obrolan, atau perekaman layar.

DeletionReason

Jika perekaman/transkrip dihapus, ini adalah alasan yang dimasukkan untuk penghapusan.

Tipe: String

FragmentStartNumber

Nomor yang mengidentifikasi Kinesis Video Streams fragmen tempat streaming audio pelanggan dimulai.

Tipe: String

FragmentStopNumber

Nomor yang mengidentifikasi Kinesis Video Streams fragmen tempat aliran audio pelanggan berhenti.

Tipe: String

Location

Lokasi, di Amazon S3, untuk perekaman/transkrip.

Tipe: String

Panjang: 0-256

MediaStreamType

Informasi tentang aliran media yang digunakan selama percakapan.

Tipe: String

Nilai valid: AUDIO, VIDEO, CHAT

ParticipantType

Informasi tentang peserta percakapan: apakah mereka agen atau kontak. Berikut ini adalah jenis peserta:

- Semua
- pengelola

- Agen
- Pelanggan
- Pihak ketiga
- Pengawas

Tipe: String

StartTimestamp

Ketika percakapan leg terakhir rekaman dimulai.

Jenis: String (yyyy-mm-ddTHH:MM:SSZ)

Status

Status perekaman/transkrip.

Nilai yang valid: AVAILABLE | DELETED | NULL

StopTimestamp

Ketika percakapan rekaman terakhir berhenti.

Jenis: String (yyyy-mm-ddTHH:MM:SSZ)

StorageType

Dimana perekaman/transkrip disimpan.

Tipe: String

Nilai yang valid: Amazon S3 | KINESIS_VIDEO_STREAM

References

Berisi tautan ke dokumen lain yang terkait dengan kontak.

Info Referensi

Name

Type: URL | ATTACHMENT | NUMBER | STRING | DATE | EMAIL

- Ketika Type =ATTACHMENT, catatan juga memiliki bidang Status.

Nilai status valid: APPROVED | REJECTED

Value

RoutingCriteria

Daftar kriteria routing. Setiap kali kriteria routing diperbarui pada kontak, itu akan ditambahkan ke daftar ini.

ActivationTimestamp

Stempel waktu yang menunjukkan kapan kriteria perutean diatur ke aktif. Kriteria routing diaktifkan ketika kontak ditransfer ke antrian.

ActivationTimestamp akan ditetapkan pada kriteria routing untuk kontak dalam antrian agen meskipun kriteria Routing tidak pernah diaktifkan untuk kontak dalam antrian agen.

Tipe: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Index

Informasi tentang indeks kriteria routing.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

Steps

Daftar langkah routing.

Jenis: Daftar objek Langkah

Panjang: 1-5

RoutingProfile

Informasi tentang profil perutean.

ARN

Nama Sumber Daya Amazon dari profil perutean.

Tipe: ARN

Name

Nama profil routing.

Tipe: String

Panjang: 1-100

StateTransitions

Informasi tentang transisi negara seorang supervisor.

stateStartTimestamp

Tanggal dan waktu ketika negara mulai dalam waktu UTC.

Tipe: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

stateEndTimestamp

Tanggal dan waktu ketika negara berakhir dalam waktu UTC.

Tipe: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

state

Nilai yang valid: SILENT_MONITOR | BARGE.

Steps

Jika Amazon Connect tidak menemukan agen yang tersedia yang memenuhi persyaratan dalam satu langkah untuk durasi langkah tertentu, kriteria perutean akan beralih ke langkah berikutnya secara berurutan hingga gabungan selesai dengan agen. Ketika semua langkah habis, kontak akan ditawarkan kepada agen mana pun dalam antrian.

Status

Merupakan status langkah Routing.

Tipe: String

Nilai yang Valid: EXPIRED, ACTIVE, JOINED, INACTIVE, DEACTIVATED, INTERRUPTED

Expression

Objek untuk menentukan ekspresi langkah routing..

Tipe: Expression

Expiry

Objek untuk menentukan kedaluwarsa langkah routing.

Tipe: Expiry

VoiceldResult

Status ID Suara terbaru.

Authentication

Informasi otentikasi suara untuk panggilan.

Tipe: Authentication

FraudDetection

Informasi deteksi penipuan untuk panggilan tersebut.

Tipe: FraudDetection

GeneratedSpeakerId

Pengenal speaker yang dihasilkan oleh ID Suara.

Tipe: String

Panjangnya: 25 karakter

SpeakerEnrolled

Apakah pelanggan terdaftar selama kontak ini?

Tipe: Boolean

SpeakerOptedOut

Apakah pelanggan memilih keluar selama kontak ini?

Tipe: Boolean

Authentication

Informasi tentang autentikasi ID Suara untuk panggilan.

ScoreThreshold

Skor otentikasi minimum yang diperlukan bagi pengguna untuk diautentikasi.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

Nilai maks: 100

MinimumSpeechInSeconds

Jumlah detik ucapan yang digunakan untuk mengautentikasi pengguna.

Tipe: Integer

Nilai min: 5

Nilai maks: 10

Score

Output evaluasi otentikasi ID Suara.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

Nilai maks: 100

Result

Output string evaluasi otentikasi ID Suara.

Tipe: String

Panjang: 1-32

Nilai yang valid: `Authenticated` | `Not Authenticated` | `Not Enrolled` | `Opted Out` | `Inconclusive` | `Error`

FraudDetection

Informasi tentang deteksi penipuan ID Suara untuk panggilan.

ScoreThreshold

Ambang batas untuk mendeteksi penipu dalam daftar pantauan yang ditetapkan dalam aliran untuk kontak.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

Nilai maks: 100

Result

Output string deteksi penipu dalam daftar pantauan.

Tipe: String

Nilai yang valid: High Risk | Low Risk | Inconclusive | Error

Reasons

Berisi jenis penipuan: Penipu yang Dikenal dan Spoofing Suara.

Tipe: List of String

Panjangnya: 1-128

RiskScoreKnownFraudster

Deteksi penipu dalam skor daftar pantauan untuk kategori Known Fraudster.

Tipe: Integer

Nilai min: 0

Nilai maks: 100

RiskScoreVoiceSpoofing

Skor risiko penipuan berdasarkan Voice Spoofing, seperti pemutaran audio dari sistem Text-to-Speech yang direkam audio.

Tipe: Integer

Panjang: 3

RiskScoreSyntheticSpeech(tidak terpakai)

Bidang ini tidak terpakai. Skor ini disajikan sebagai skor risiko gabungan untuk Voice Spoofing.

Tipe: Integer

Panjang: 3

GeneratedFraudsterID

ID penipu jika jenis penipuan adalah Penipu yang Dikenal.

Tipe: String

Panjangnya: 25 karakter

WatchlistID

Daftar pantauan penipu yang diatur dalam aliran untuk kontak. Gunakan untuk Deteksi Penipu yang Dikenal.

Tipe: String

Panjangnya: 22 karakter

Cara mengidentifikasi kontak yang ditinggalkan

Kontak yang ditinggalkan mengacu pada kontak yang terputus oleh pelanggan saat dalam antrian. Ini berarti bahwa mereka tidak terhubung dengan agen.

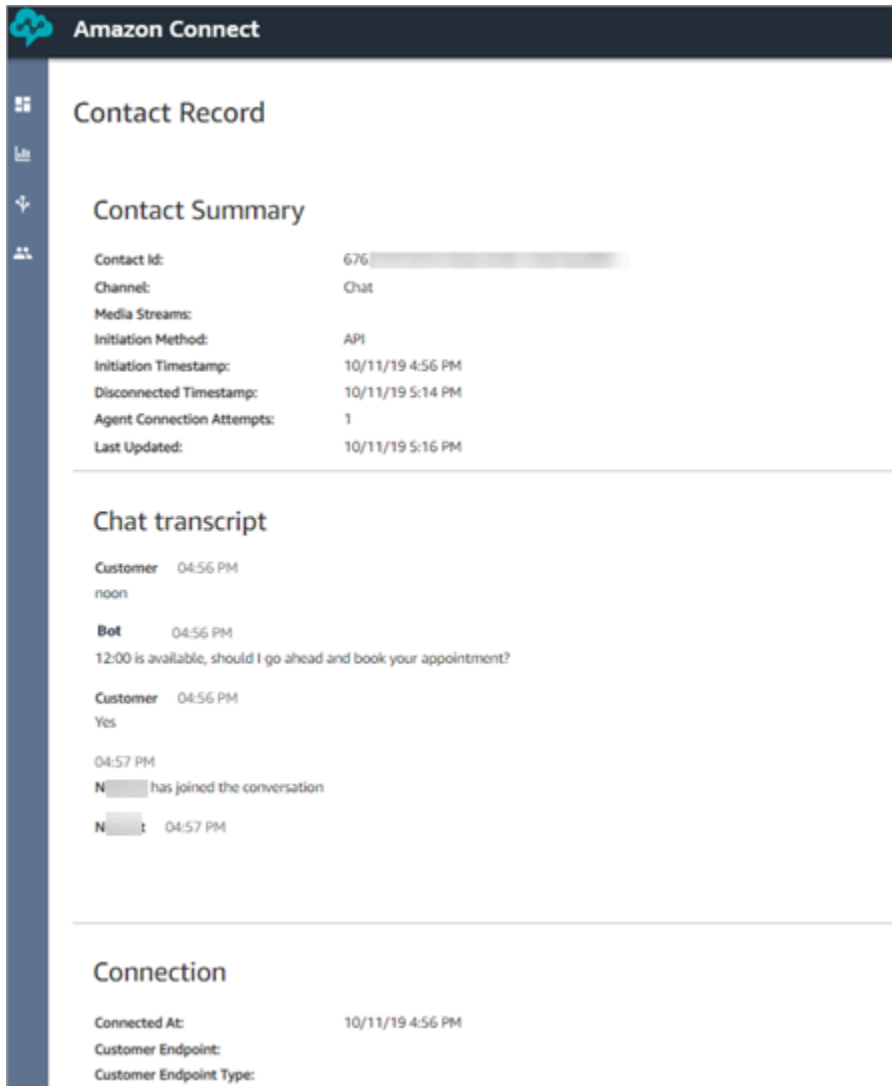
Catatan kontak untuk kontak yang ditinggalkan memiliki Antrian, dan Timestamp Enqueue karena sudah diantrekan. Itu tidak akan memiliki ConnectedToAgentTimestamp, atau salah satu bidang lain yang mengisi hanya setelah kontak telah terhubung ke agen.

Melihat catatan kontak di UI

1. Lakukan [pencarian kontak](#). Daftar ID kontak akan dikembalikan.
2. Pilih ID untuk melihat catatan kontak kontak kontak.

Gambar berikut menunjukkan bagian dari catatan kontak di UI, untuk percakapan obrolan. Perhatikan hal berikut:

- Untuk obrolan, metode inisiasi selalu API.
- Transkrip obrolan terlihat di UI.



The screenshot displays the Amazon Connect Contact Record interface. It is divided into three main sections:

- Contact Summary:** A table listing key details for the contact.

Contact Id:	676 [redacted]
Channel:	Chat
Media Streams:	
Initiation Method:	API
Initiation Timestamp:	10/11/19 4:56 PM
Disconnected Timestamp:	10/11/19 5:14 PM
Agent Connection Attempts:	1
Last Updated:	10/11/19 5:16 PM
- Chat transcript:** A log of the chat conversation.

Customer 04:56 PM
noon

Bot 04:56 PM
12:00 is available, should I go ahead and book your appointment?

Customer 04:56 PM
Yes

04:57 PM
N [redacted] has joined the conversation

N [redacted] 04:57 PM
- Connection:** Details about the connection.

Connected At: 10/11/19 4:56 PM
Customer Endpoint:
Customer Endpoint Type:

Tentang status agen

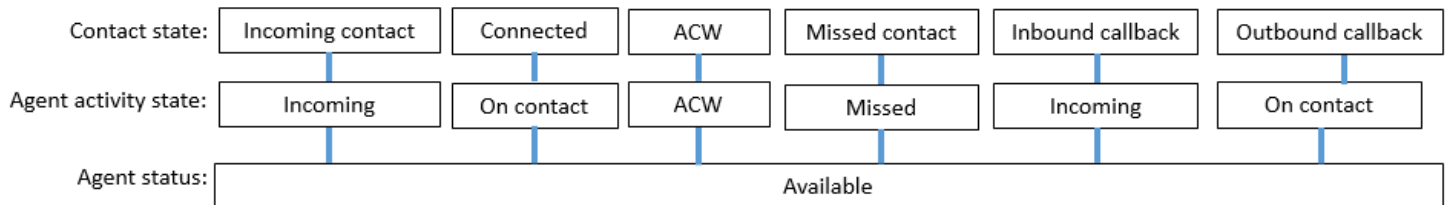
Agen memiliki status. Ini diatur secara manual di Contact Control Panel (CCP).

- Ketika mereka siap menangani kontak, mereka menetapkan status mereka di PKT ke Tersedia. Ini berarti kontak masuk dapat diarahkan ke mereka.
- Saat agen ingin berhenti mengambil kontak masuk, mereka menetapkan statusnya ke status kustom yang Anda buat, seperti Istirahat atau Pelatihan. Mereka juga dapat mengubah status mereka menjadi Offline.

Tip

Manajer dapat [mengubah status agen secara manual dalam laporan metrik waktu nyata](#).

Diagram berikut menggambarkan bagaimana status agen di PKC tetap konstan saat mereka menangani kontak, tetapi dalam laporan metrik waktu nyata, status aktivitas Agen dan status Kontak berubah.



Misalnya, ketika status aktivitas Agen = Masuk, status Kontak = Kontak masuk.

Tentang status agen kustom

Agan dapat melakukan panggilan keluar ketika status mereka di PKT diatur ke status khusus. Secara teknis, agen dapat melakukan panggilan keluar ketika PKC mereka diatur ke Offline.

Misalnya, agen ingin melakukan panggilan keluar ke kontak. Karena mereka tidak ingin kontak dialihkan ke mereka selama waktu ini, mereka menetapkan status mereka ke status khusus. Jadi ketika Anda melihat laporan metrik real-time Anda, Anda akan melihat agen secara bersamaan di NPT (metrik yang menunjukkan status kustom) dan On contact, misalnya.

Tentang ACW (Setelah kontak kerja)

Setelah percakapan antara agen dan pelanggan berakhir, kontak dipindahkan ke status ACW.

Ketika agen selesai melakukan ACW untuk kontak, mereka mengklik Hapus untuk menghapus slot itu sehingga kontak lain dapat diarahkan ke mereka.

Untuk mengidentifikasi berapa lama agen yang dihabiskan untuk ACW untuk kontak:

- Dalam laporan metrik historis, Waktu kerja Setelah kontak menangkap jumlah waktu yang dihabiskan setiap kontak di ACW.
- Dalam aliran acara agen, Anda harus melakukan beberapa perhitungan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tentukan berapa lama agen menghabiskan melakukan ACW](#).

Bagaimana Anda tahu kapan agen dapat menangani kontak lain?

Metrik Ketersediaan memberi tahu Anda ketika agen selesai dengan kontak dan siap untuk mengarahkan kontak lain kepada mereka.

Apa yang muncul dalam laporan metrik waktu nyata?

Untuk mengetahui status agen dalam laporan metrik real-time, lihat metrik Aktivitas Agen.


Apa yang muncul di aliran acara agen?

Dalam aliran acara agen Anda akan melihat AgentStatus, misalnya:

```
{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": { //Here's the agent's status that they set in the CCP.
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
      "Name": "Available", //When an agent sets their status to "Available" it
  means they are ready for
      // inbound contacts to be routed
to them, and not say, at Lunch.
      "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
    },
  },
```

“Kami tidak bisa menemukan agen ini. Gunakan nama pengguna agen untuk mengidentifikasi mereka.”

Kadang-kadang, dalam ringkasan Kontak, bidang Agen mungkin mengatakan “Kami tidak dapat menemukan agen ini. Gunakan nama pengguna agen untuk mengidentifikasi mereka.” Pesan ini ditampilkan pada gambar berikut dari ringkasan Kontak.

Contact summary	
Contact ID	[REDACTED] 
Channel	Voice
Initiation method	Inbound
Media streams	[AUDIO]
Start and end time	Apr 2, 22, 01:51:53 pm - 01:54:18 pm
Duration	00:02:25
Disconnect reason	Customer disconnect
Customer phone number	+12075609361
Agent	We couldn't find this agent. Use the agent's user name to identify them
Last updated	Apr 2, 22, 01:55:25 pm

Ini adalah pesan umum untuk kontak yang tidak terhubung ke agen pada saat itu. Biasanya berarti bahwa panggilan masuk tidak dijawab oleh agen dan pelanggan memutuskan panggilan.

Untuk mengonfirmasi bahwa penelepon tidak pernah terhubung ke agen:

- Alasan pemutusan = Pemutusan pelanggan.
- Tidak ada rekaman panggilan yang ditemukan untuk ID kontak tersebut.

Untuk memverifikasi perilaku ini, hubungi pusat kontak Anda dan putuskan sambungan setelah jangka waktu tertentu tanpa agen menerima panggilan.

Tentang status kontak

Status kontak muncul di dua tempat: laporan metrik waktu nyata dan aliran peristiwa agen.

Status kontak di aliran acara agen

Ada berbagai peristiwa yang dapat muncul dalam siklus hidup kontak. Masing-masing peristiwa ini muncul di aliran acara agen sebagai Negara. Kontak dapat memiliki status berikut yang muncul di aliran acara agen:

- **MASUK** - Ini khusus untuk callback antrian. Agen disajikan dengan panggilan balik.
- **PENDING** - Ini khusus untuk callback antrian.
- **CONNECTING** - Kontak masuk ditawarkan kepada agen (berdering). Agen belum mengambil tindakan apa pun untuk menerima atau menolak kontak tersebut, dan mereka tidak melewatkannya.

- **TERHUBUNG** - Agen telah menerima kontak. Sekarang pelanggan sedang dalam percakapan dengan agen.
- **CONNECTED_ONHOLD** - Mereka sedang dalam percakapan dengan agen, dan agen telah menunda pelanggan.
- **Dijeda** - Kontak dijeda. Ini hanya berlaku untuk kontak tugas.
- **TERLEWAT** - Kontak terjawab oleh agen.
- **KESALAHAN** - Ini muncul ketika, misalnya, pelanggan meninggalkan panggilan selama bisikan keluar.
- **BERAKHIR** - Percakapan telah berakhir, dan agen telah mulai melakukan ACW untuk kontak itu.
- **DITOLAK** - Kontak ditolak oleh agen atau pelanggan meninggalkan kontak ketika terhubung ke agen. Ini berlaku untuk obrolan dan tugas.

Inilah yang terlihat seperti status kontak di aliran acara agen:

```
"Contacts": [
  {
    "Channel": "VOICE", //This shows the agent and contact were talking on the phone.
    "ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",
    "ContactId": "ContactId-1", //This shows the agent was working with a contact identified as "ContactId-1".
    "InitialContactId": null,
    "InitiationMethod": "OUTBOUND", //This shows the agent reached the customer by making an outbound call.
    "Queue": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
    },
    "QueueTimestamp": null,
    "State": "CONNECTED", //Here's the contact state. In this case, it shows the contact was CONNECTED to the agent, instead of say, MISSED.
    "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z" //This shows when the contact was connected to the agent.
  }
]
```

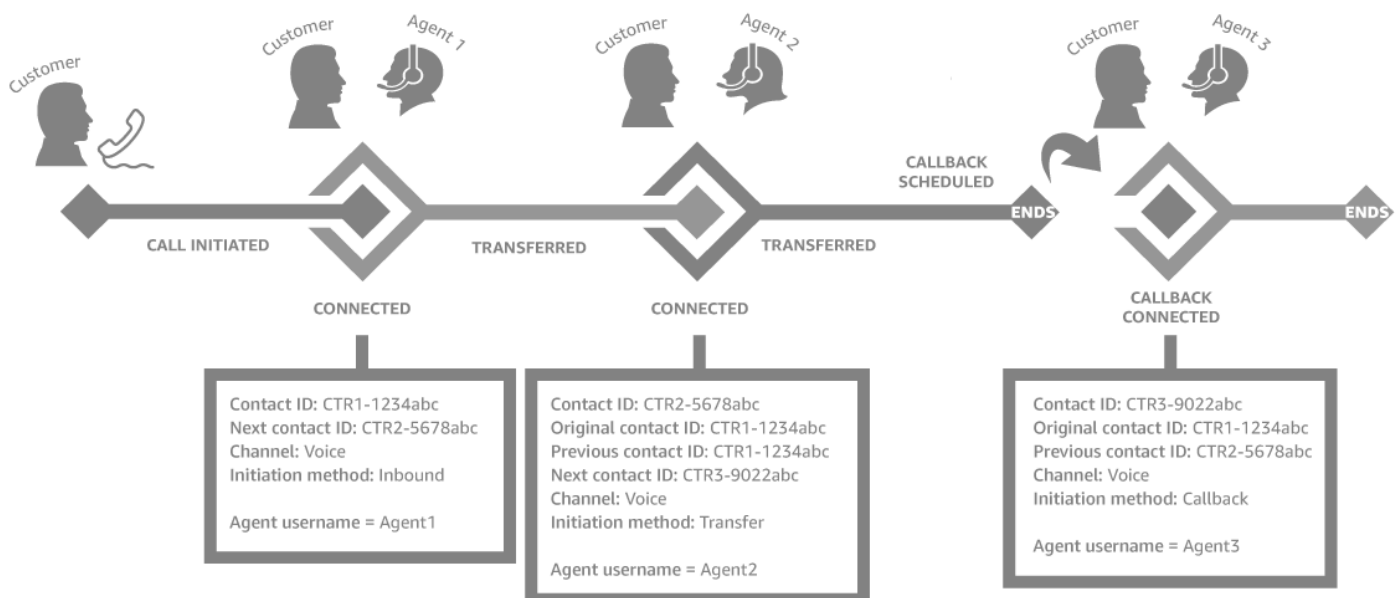

Peristiwa dalam catatan kontak

Catatan kontak menangkap peristiwa yang terkait dengan kontak di pusat kontak Anda. Misalnya, berapa lama kontak berlangsung, kapan dimulai dan berhenti. Untuk daftar semua data yang ditangkap dalam catatan kontak, lihat [Model data catatan kontak](#).

Catatan kontak dibuka untuk pelanggan ketika mereka terhubung ke pusat kontak Anda. Catatan kontak selesai ketika interaksi dengan aliran atau agen berakhir (yaitu, agen telah menyelesaikan ACW dan membersihkan kontak). Ini berarti pelanggan dapat memiliki beberapa catatan kontak.

Diagram berikut menunjukkan kapan catatan kontak dibuat untuk kontak. Ini menunjukkan tiga catatan kontak untuk kontak:

- Catatan pertama dibuat ketika kontak terhubung ke Agen 1.
- Catatan kedua dibuat ketika kontak ditransfer ke Agen 2.
- Catatan ketiga dibuat ketika kontak terhubung ke Agen 3 selama panggilan balik.



Setiap kali kontak terhubung ke agen, catatan kontak baru dibuat. Catatan kontak untuk kontak ditautkan bersama melalui bidang Contactid: initial, next, previous, dan [RelatedContactId](#)

Tip

Kontak dianggap terhubung ketika catatan kontak dibuat. Ada kemungkinan catatan kontak dapat dibuat sebelum panggilan selesai berdering untuk pemanggil, karena kondisi jaringan dan propagasi peristiwa PSTN.

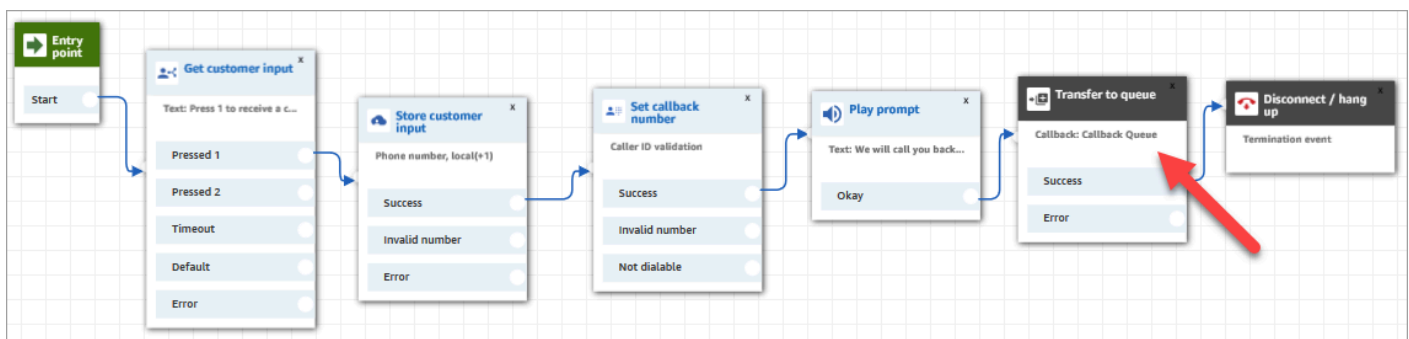
Tentang callback antrian dalam metrik

Topik ini menjelaskan bagaimana callback antrian muncul dalam laporan metrik real-time dan catatan kontak Anda.

Tip

Untuk melihat hanya jumlah pelanggan yang menunggu panggilan balik, Anda perlu membuat antrian yang hanya mengambil kontak callback. Untuk mempelajari cara melakukannya, lihat [Mengatur perutean](#). Saat ini tidak ada cara untuk melihat nomor telepon kontak yang menunggu panggilan balik.

1. Callback dimulai saat blok [Transfer ke antrian](#) dipicu untuk membuat callback dalam antrian callback. Gambar aliran berikut menunjukkan blok Transfer ke antrian di akhir aliran.



2. Setelah penundaan awal diterapkan, callback dimasukkan ke dalam antrian. Itu tetap di sana sampai agen tersedia dan dapat ditawarkan kontak. Gambar berikut menunjukkan kontak di kolom Dalam antrian pada halaman metrik Real-time.

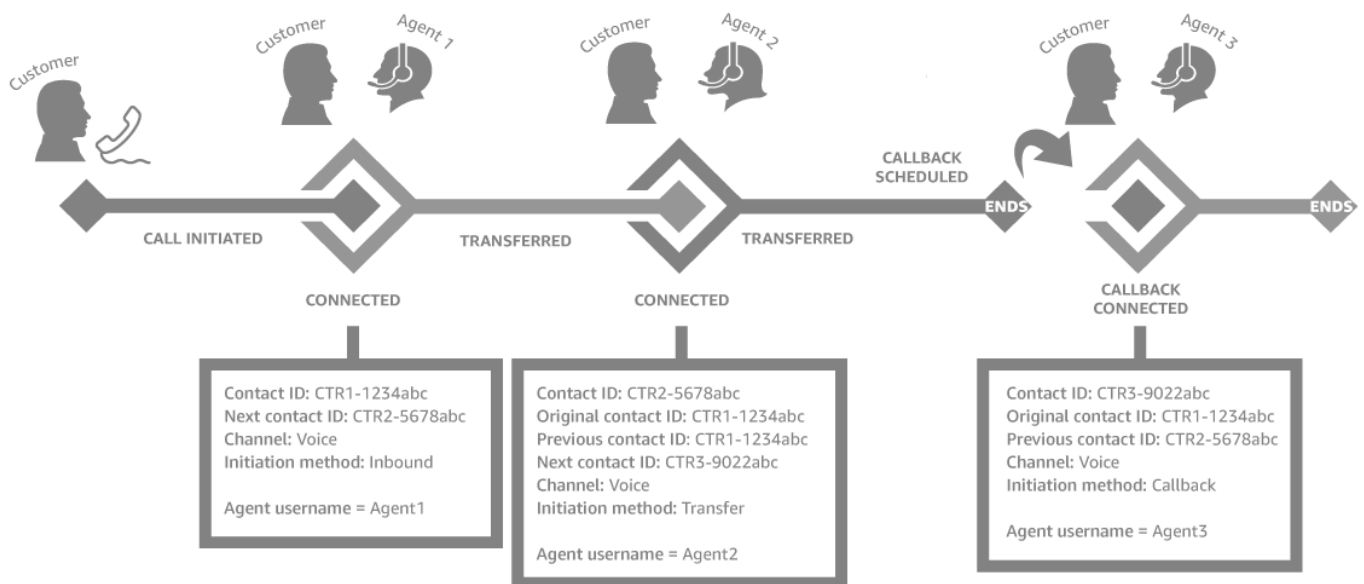
Real-time metrics Last Upd

Queues ✎

Queues	Performance				
	PT	In queue	Oldest	Scheduled	Queued
BasicQueue		1	00:05:12	0	1

<

3. Saat callback terhubung ke agen, catatan kontak baru dibuat untuk kontak tersebut. Diagram berikut menunjukkan tiga catatan kontak. Catatan ketiga adalah untuk callback, terhubung ke Agen 3.




4. Timestamp Inisiasi dalam catatan kontak callback sesuai dengan saat callback dimulai dalam alur, yang ditunjukkan pada langkah 1. Gambar berikut menunjukkan bidang Timestamp Inisiasi pada halaman Rekaman Kontak.

Contact Record

Contact Summary

Contact Id:	7694-██
Original Contact Id:	4e44-██
Previous Contact Id:	4e44-██
Channel:	Voice
Initiation Method:	Callback
Initiation Timestamp:	1/14/20 8:12 PM
Disconnected Timestamp:	1/14/20 8:26 PM
Agent Connection Attempts:	1
Last Updated:	1/14/20 8:28 PM



Bagaimana properti di blok Transfer ke Antrian memengaruhi aliran ini

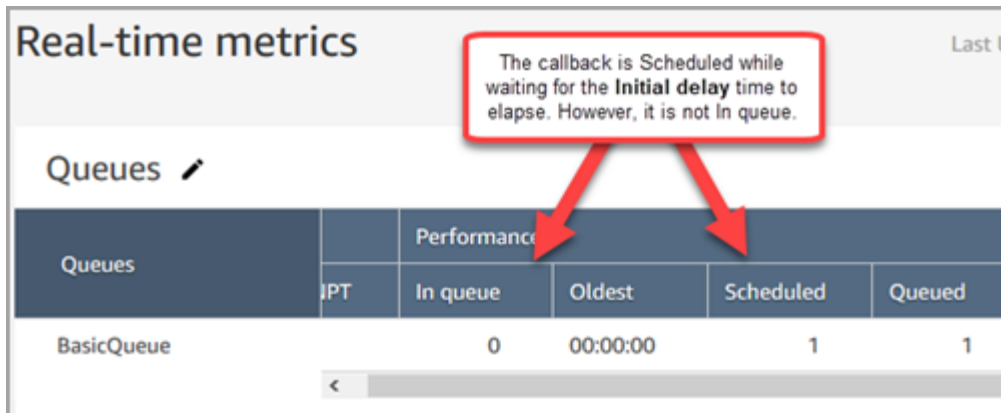
Blok [Transfer ke antrian](#) memiliki properti berikut, yang memengaruhi cara Amazon Connect menangani panggilan balik:

- **Penundaan awal:** Properti ini memengaruhi saat callback dimasukkan ke dalam antrian. Tentukan berapa banyak waktu yang harus dilewati antara kontak callback yang dimulai dalam alur, dan pelanggan yang dimasukkan ke dalam antrian untuk agen berikutnya yang tersedia. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bagaimana Penundaan awal memengaruhi metrik Terjadwal dan Dalam antrian](#).
- **Jumlah maksimum percobaan ulang:** Jika ini diatur ke 2, maka Amazon Connect coba panggil pelanggan paling banyak tiga kali: panggilan balik awal, dan dua percobaan ulang.
- **Waktu minimum antara upaya:** Jika pelanggan tidak menjawab telepon, ini adalah berapa lama menunggu sebelum mencoba lagi.

Bagaimana Penundaan awal memengaruhi metrik Terjadwal dan Dalam antrian

Di blok [Transfer ke antrian](#), properti penundaan awal memengaruhi saat panggilan balik dimasukkan ke dalam antrian. Misalnya, asumsikan Penundaan awal diatur ke 30 detik. Inilah yang muncul dalam laporan metrik real-time Anda:

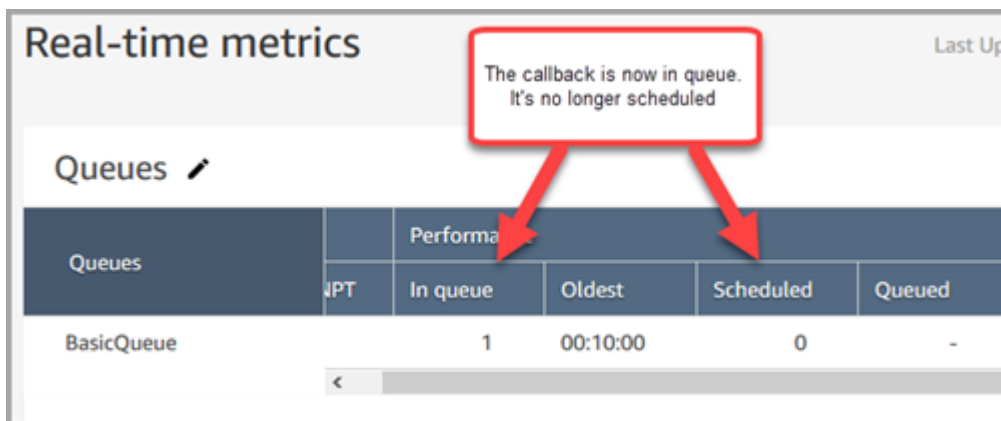
1. Setelah 20 detik, callback telah dibuat, tetapi belum dalam antrian karena pengaturan penundaan awal. Pada gambar berikut dari halaman metrik Real-time, Dalam antrian = 0 dan Terjadwal = 1.



The screenshot shows the 'Real-time metrics' page for a queue named 'BasicQueue'. A red box highlights a message: 'The callback is Scheduled while waiting for the Initial delay time to elapse. However, it is not In queue.' Two red arrows point from this box to the 'Scheduled' and 'Queued' columns in the table below.

Queues	IPT	Performance			
		In queue	Oldest	Scheduled	Queued
BasicQueue		0	00:00:00	1	1

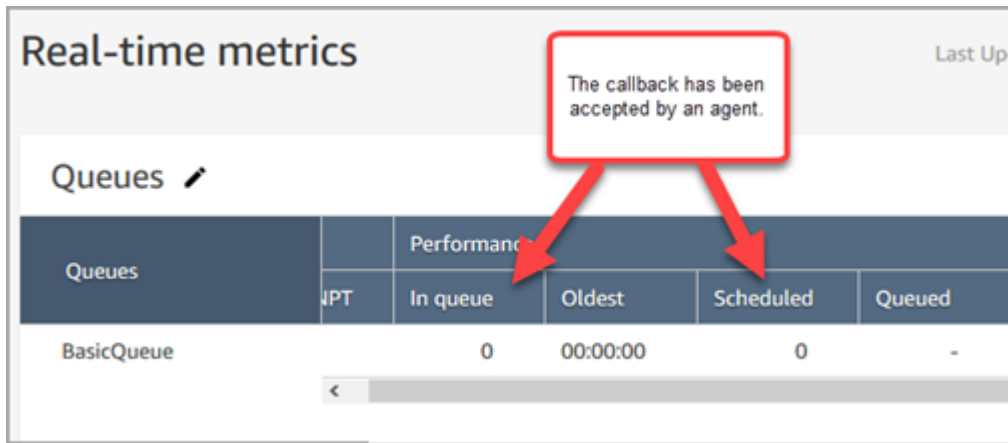
2. Setelah 35 detik, kontak callback telah ditempatkan dalam antrian. Pada gambar berikut, callback sekarang dalam antrian. Itu tidak lagi dijadwalkan.



The screenshot shows the 'Real-time metrics' page for the same 'BasicQueue'. A red box highlights a message: 'The callback is now in queue. It's no longer scheduled.' Two red arrows point from this box to the 'In queue' and 'Scheduled' columns in the table below.

Queues	IPT	Performance			
		In queue	Oldest	Scheduled	Queued
BasicQueue		1	00:10:00	0	-

3. Asumsikan bahwa setelah 40 detik, agen menerima panggilan balik. Kolom Dalam antrian = 0, kolom Terjadwal = 0.



The screenshot shows the 'Real-time metrics' page in Amazon Connect. A notification box at the top center states 'The callback has been accepted by an agent.' Two red arrows point from this box to the 'In queue' and 'Scheduled' columns of the 'BasicQueue' row in the table below.

Queues	IPT	Performance			Queued
		In queue	Oldest	Scheduled	
BasicQueue		0	00:00:00	0	-

Apa yang dianggap sebagai “Upaya Panggilan Balik Gagal”

Jika agen tidak menerima panggilan balik yang ditawarkan, itu tidak dihitung sebagai upaya panggilan balik yang gagal. Sebaliknya, mesin routing menawarkan callback ke agen berikutnya yang tersedia, sampai agen menerima.

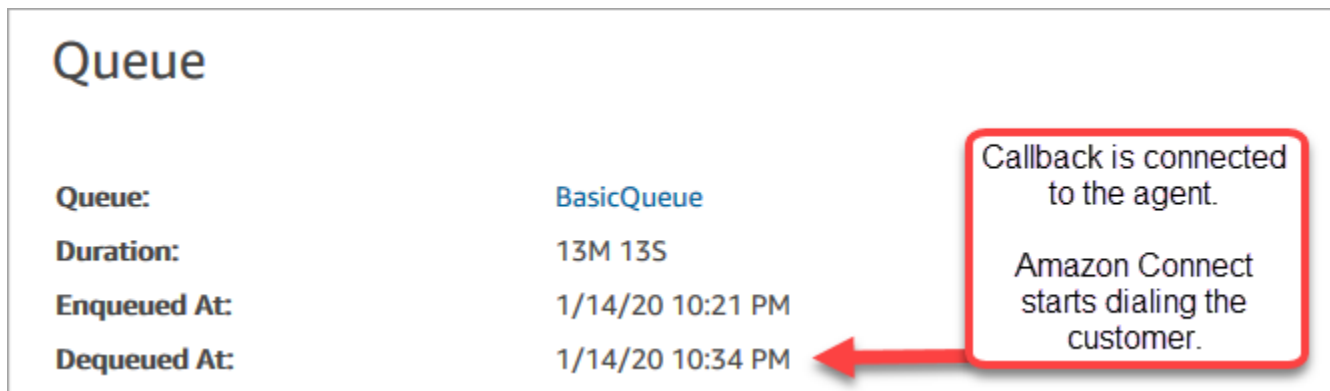
Upaya panggilan balik yang gagal akan sejalan dengan: agen menerima panggilan balik tetapi kemudian terjadi kesalahan antara saat itu dan agen yang bergabung dengan pelanggan.

Kontak dianggap berada dalam antrian callback sampai agen menerima kontak callback yang ditawarkan.

Amazon Connect menghapus callback dari antrian saat terhubung ke agen. Pada saat itu, Amazon Connect mulai menghubungi pelanggan.

Gambar berikut menunjukkan seperti apa ini dalam catatan kontak:

- Dequeued At: Stempel waktu saat callback terhubung ke agen. Itu juga saat Amazon Connect mulai menghubungi pelanggan.



The screenshot shows a 'Queue' configuration page. On the left, there is a table with the following details:

Queue:	BasicQueue
Duration:	13M 13S
Enqueued At:	1/14/20 10:21 PM
Dequeued At:	1/14/20 10:34 PM

On the right side, there is a red-bordered callout box containing the text: 'Callback is connected to the agent. Amazon Connect starts dialing the customer.' A red arrow points from the callout box to the 'Dequeued At' timestamp in the table.

Waktu enqueued pada catatan kontak untuk kaki callback tertentu sesuai dengan jumlah waktu kontak berada dalam antrian sebelum upaya callback tertentu dilakukan. Ini bukan total waktu antrian di semua catatan kontak.

Misalnya, panggilan masuk bisa berada dalam antrian selama 5 menit sebelum panggilan balik dijadwalkan. Kemudian, setelah penundaan awal 10 detik, kontak callback bisa berada dalam antrian callback selama 10 detik sebelum agen menerimanya. Dalam hal ini, Anda akan melihat dua catatan kontak:

1. Catatan kontak pertama, dengan `InitiationMethod = INBOUND`, akan memiliki waktu antrian 5 menit.
2. Catatan kontak kedua, dengan `InitiationMethod = CALLBACK`, akan memiliki waktu antrian 10 detik.

Contoh: Metrik untuk callback antrian

Topik ini menunjukkan contoh alur panggilan balik antrian dan meninjau bagaimana catatan kontak dan waktu ditetapkan untuk itu.

Asumsikan kita telah mengatur alur berikut:

- Alur masuk - Berjalan ketika pelanggan memanggil nomor layanan pelanggan.
- Alur antrian pelanggan — Berjalan saat pelanggan menunggu dalam antrian. Dalam contoh ini, kami membangun alur yang menawarkan panggilan balik kepada pelanggan. Jika pelanggan memilih ya, alur ini mengeksekusi blok Transfer ke antrian untuk mentransfer kontak ke antrian callback bernama `CallbackQueue`, dengan penundaan awal 99 detik, dan kemudian menutup telepon.

- Aliran bisikan keluar - Ketika panggilan balik antrian ditempatkan, pelanggan mendengar ini setelah mereka mengambil dan sebelum mereka terhubung ke agen. Misalnya, “Halo, ini adalah panggilan balik terjadwal Anda...”
- Aliran bisikan agen - Agen mendengar ini tepat setelah mereka menerima kontak, sebelum mereka bergabung dengan pelanggan. Misalnya, “Anda akan terhubung dengan Pelanggan John, yang meminta pengembalian uang untuk...”

Dalam contoh ini, John memanggil layanan pelanggan. Inilah yang terjadi:

1. Aliran masuk menciptakan catatan kontak-1:
 - a. John menelepon layanan pelanggan pada pukul 11:35. Aliran masuk berjalan dan menempatkannya dalam antrian pada 11:35.
 - b. Alur antrian Pelanggan berjalan. Pada 11:37, John memilih untuk menjadwalkan panggilan balik, jadi Amazon Connect memulai kontak callback di 11:37, sebelum kontak masuk terputus.
2. Alur panggilan balik membuat catatan kontak-2:
 - a. Kontak callback dimulai pada 11:37.
 - b. Karena penundaan awal adalah 99 detik, kontak callback ditempatkan CallbackQueue pada 11:38:39, setelah 99 detik berlalu. Sekarang kontak panggilan balik ditawarkan ke agen yang tersedia.
 - c. Setelah 21 detik, agen tersedia pada pukul 11:39:00 dan menerima kontak. Aliran bisikan agen 10 detik dimainkan ke agen.
 - d. Setelah aliran bisikan agen selesai, Amazon Connect panggil John pada 11:39:10. John mengangkat, dan mendengarkan aliran bisikan keluar 15 detik.
 - e. Ketika aliran bisikan keluar selesai, John terhubung ke agen pada 11:39:25. Mereka berbicara sampai 11:45, dan kemudian Yohanes menutup telepon.

Skenario ini menghasilkan dua catatan kontak, yang mencakup metadata berikut.

Kontak record-1	Data	Catatan
Metode Inisiasi	Ke dalam	
Stempel Waktu Inisiasi	11:35	Kontak masuk dimulai di Amazon Connect

Kontak record-1	Data	Catatan
ConnectedToSystem Stempel waktu	11:35	Karena ini adalah kontak masuk, <code>InitiationTimestamp</code> = <code>ConnectedToSystemTimestamp</code> .
Id Kontak Berikutnya	point untuk menghubungi catatan-2	
Antrean	InboundQueue	
Stempel Waktu Diantri	11:35	Kontak masuk dimasukkan ke dalam antrian.
Stempel Waktu Dequeued	11:37	Karena tidak ada agen yang dijemput, ini sama dengan <code>DisconnectedTimestamp</code> .
ConnectedToAgent Stempel waktu	N/A	John menjadwalkan panggilan balik sebelum agen mana pun bisa mengambilnya.
Stempel Waktu Terputus	11:37:00	John terputus oleh aliran.

catatan kontak-2	Data	Catatan
PreviousContactId	point untuk menghubungi catatan-1	
Stempel Waktu Inisiasi	11:37	Kontak callback dibuat di Amazon Connect.
Antrean	CallbackQueue	
Stempel Waktu Diantri	11:38:39	Kontak dimasukkan ke dalam <code>CallbackQueue</code> , setelah

catatan kontak-2	Data	Catatan
		penundaan awal 99 detik selesai.
Stempel Waktu Dequeued	11:39:00	Setelah 21 detik, agen menerima kontak tersebut.
Durasi Antrian	120 detik	Ini adalah penundaan awal (99 detik), ditambah waktu tambahan duduk dalam antrian menunggu agen tersedia (21 detik).
ConnectedToSystem Stempel waktu	11:39:10	John dipanggil setelah aliran bisikan agen 10 detik selesai.
ConnectedToAgent Stempel waktu	11:39:25	John dan agen terhubung, setelah aliran bisikan keluar 15 detik selesai.
Stempel Waktu Terputus	11:45	John menutup telepon.

Simpan laporan kustom

Anda dapat membuat laporan real-time, historis, dan login/logout kustom yang hanya menyertakan metrik yang Anda minati. Lihat petunjuknya di [Membuat laporan metrik waktu nyata](#) dan [Membuat laporan metrik historis](#).

Setelah membuat laporan, Anda dapat:

- [Simpan](#) laporan kustom dan kembali lagi nanti.
- [Bagikan](#) tautan ke laporan kustom sehingga hanya orang di organisasi Anda yang memiliki tautan DAN yang memiliki [izin yang sesuai](#) di profil keamanannya yang dapat mengakses laporan tersebut.
- [Publikasikan](#) laporan sehingga semua orang di organisasi Anda yang memiliki [izin yang sesuai](#) di profil keamanannya dapat melihat laporan tersebut.

Laporan pribadi yang disimpan dihitung terhadap kuota

Laporan pribadi yang disimpan dihitung dalam kuota layanan Anda dari laporan per instans. Misalnya, jika Anda menyimpan laporan setiap hari, laporan tersebut akan dihitung terhadap jumlah laporan tersimpan organisasi Anda untuk instans tersebut.

Untuk informasi lebih lanjut tentang kuota, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Buat konvensi penamaan

Semua laporan yang disimpan dalam Amazon Connect instans Anda harus memiliki nama yang unik. Sebaiknya buat konvensi penamaan yang menunjukkan siapa pemilik laporan tersebut. Misalnya, gunakan nama tim atau alias pemilik sebagai akhiran laporan: Kinerja Agen - nama tim. Dengan begitu, jika laporan diterbitkan, orang lain akan tahu siapa yang memilikinya.

Jika organisasi Anda perlu menghapus laporan karena Anda telah mencapai kuota layanan untuk laporan untuk instans Anda, konvensi penamaan yang menyertakan alias tim atau pemilik akan membantu Anda melacak pemilik laporan untuk mengetahui apakah laporan masih diperlukan.

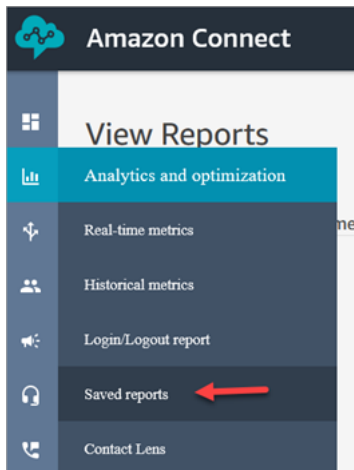
Bagaimana cara menyimpan laporan

1. Sesuaikan laporan real-time, historis, atau login/logout untuk menyertakan metrik yang Anda inginkan.
2. Pilih Simpan. Jika Anda tidak memiliki izin di profil keamanan Anda untuk membuat laporan, tombol ini tidak akan aktif.
3. Tetapkan nama unik untuk laporan.

Tip

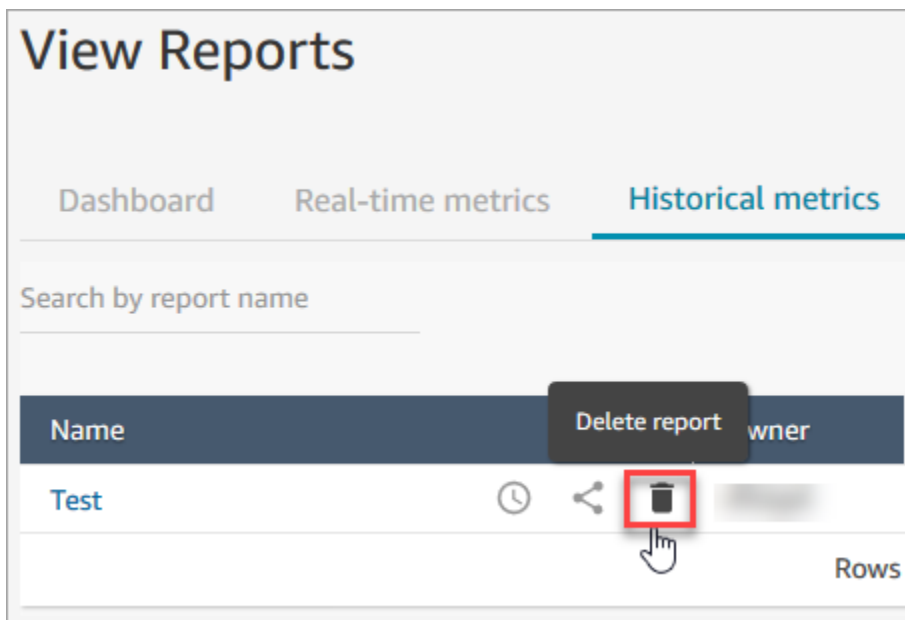
Sebaiknya buat konvensi penamaan untuk laporan di organisasi Anda, terutama laporan yang dipublikasikan. Ini akan membantu semua orang mengidentifikasi siapa pemiliknya. Misalnya, gunakan nama tim atau alias pemilik sebagai akhiran laporan: Kinerja Agen - nama tim.

4. Untuk melihat laporan di lain waktu, pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Laporan tersimpan.



Cara menghapus laporan yang disimpan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun Admin atau akun yang memiliki Laporan tersimpan - Hapus izin di profil keamanannya.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Dasbor dan laporan.
3. Pilih tab Metrik historis.
4. Buka baris yang memiliki laporan yang ingin Anda hapus, dan pilih ikon Hapus, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Jika Anda tidak memiliki izin di profil keamanan untuk menghapus laporan, opsi ini tidak akan tersedia.



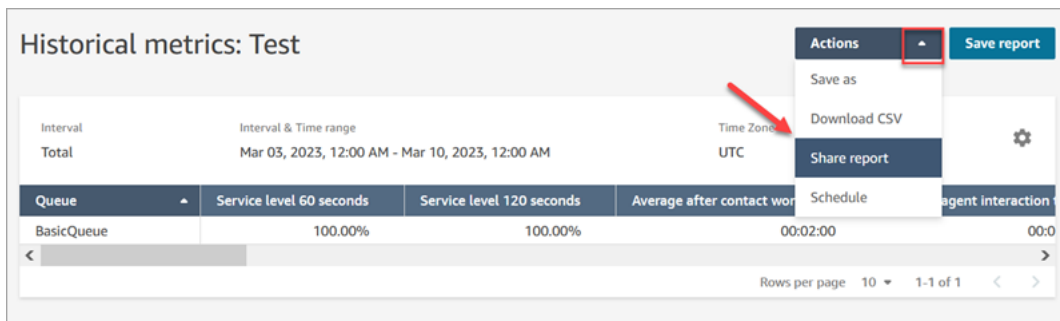
Bagikan laporan kustom

Anda hanya dapat membagikan laporan yang Anda buat dan simpan. Ini berarti Anda memerlukan izin berikut di profil keamanan Anda untuk berbagi laporan: Metrik akses - Laporan Akses dan Tersimpan - Buat. Gambar berikut menunjukkan metrik Akses - Izin akses pada halaman profil keamanan.

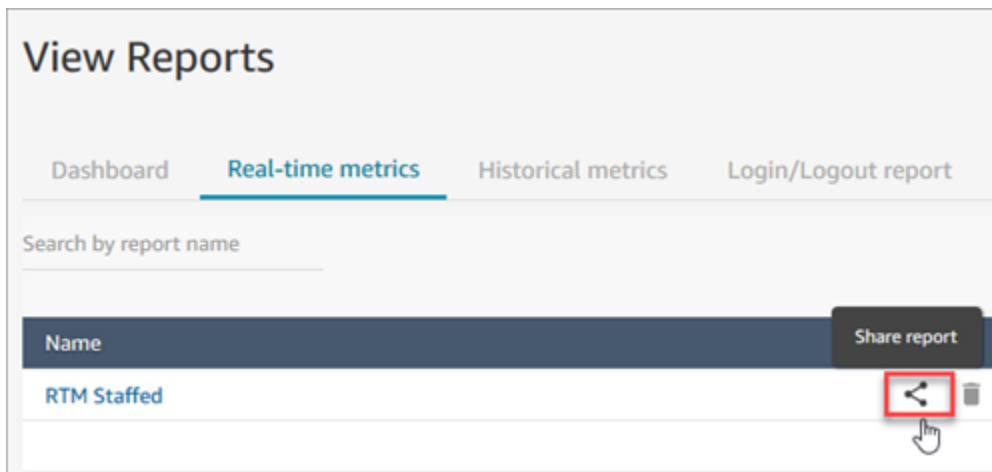
Analytics and Optimization										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Untuk berbagi laporan

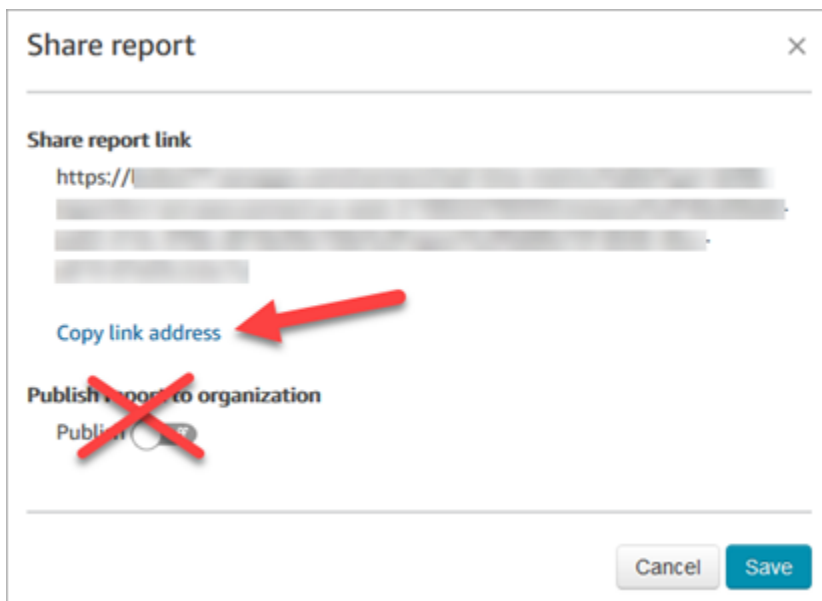
1. Pada halaman laporan yang ingin Anda bagikan, pilih menu tarik-turun Tindakan, lalu pilih Bagikan laporan. Gambar berikut menunjukkan contoh laporan bernama Metrik historis: Uji, dan lokasi opsi Bagikan laporan di menu tarik-turun Tindakan.



Atau, dari daftar laporan yang disimpan, pilih ikon Bagikan laporan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



2. Pilih Salin alamat tautan dan pilih Simpan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Ini menyimpan tautan ke clipboard Anda. Rekatkan tautan ini ke email atau lokasi lain untuk membagikan laporan.



Anda tidak perlu mempublikasikan laporan ke organisasi Anda untuk membagikan tautan dengan orang-orang tertentu.

⚠ Important

Siapa pun yang memiliki tautan dan izin yang sesuai dapat mengakses laporan.

Lihat laporan bersama

Untuk melihat laporan yang dibagikan seseorang kepada Anda, Anda memerlukan yang berikut ini:

- Tautan ke laporan.
- Izin di profil keamanan Anda:
 - Akses metrik, jika laporan tersebut merupakan laporan metrik real-time atau historis
 - Lihat laporan Login/Logout, jika laporannya adalah laporan login/logout
 - Lihat Laporan Tersimpan

Izin ini ditampilkan pada gambar berikut dari bagian Analytics dan Optimization pada halaman profil keamanan.

Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manager monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saved reports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kiat untuk melihat laporan bersama

- Setiap kali Anda ingin melihat laporan bersama, Anda perlu mengaksesnya melalui tautan yang dibagikan dengan Anda.
- Jika Anda mendapatkan kesalahan 505 saat memilih tautan yang dibagikan dengan Anda, itu berarti Anda tidak memiliki izin untuk melihat laporan.
- Tidak ada cara untuk menyimpan laporan yang sama persis ke daftar laporan Tersimpan Anda. Anda dapat memberikan laporan nama baru dan menyimpannya ke daftar Anda, tetapi kemudian

laporan yang berbeda dari yang dibagikan dengan Anda. Jika pemilik laporan asli membuat perubahan, Anda tidak akan melihatnya di laporan yang diubah namanya.

Publikasikan laporan

Setelah Anda membuat dan menyimpan laporan kustom dengan metrik yang Anda minati, Anda dapat mempublikasikannya sehingga semua orang di organisasi Anda dengan [izin yang sesuai](#) dapat mengakses laporan tersebut.

Setelah laporan diterbitkan, orang akan dapat melihat laporan dalam daftar Laporan Tersimpan mereka.

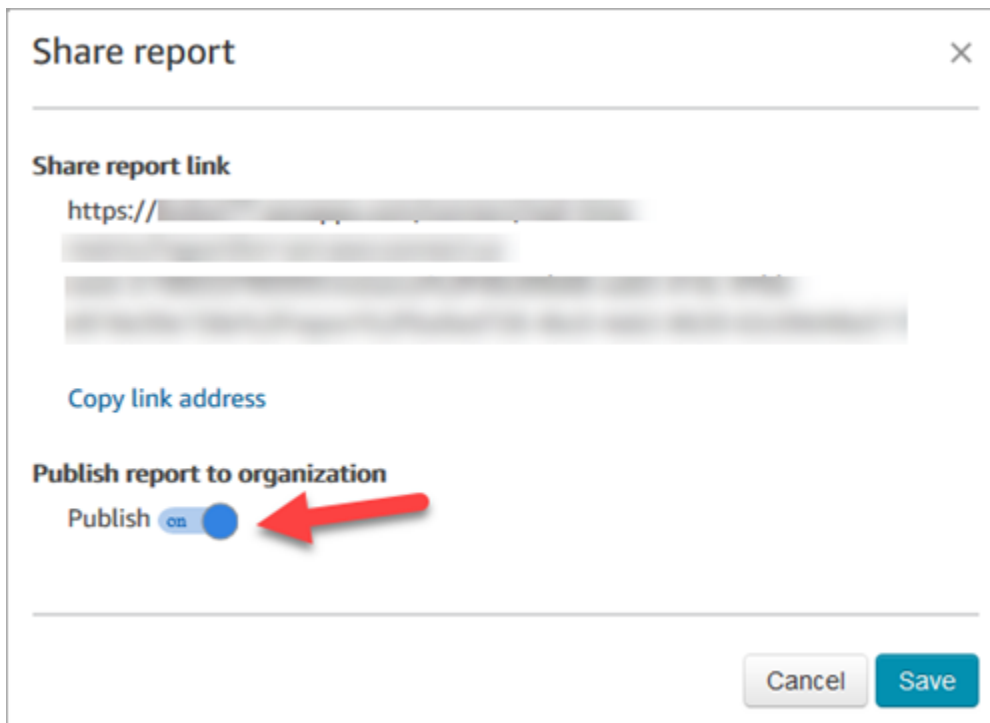
Tip

Sebaiknya buat konvensi penamaan untuk laporan di organisasi Anda. Ketika laporan diterbitkan, ini akan membantu semua orang mengidentifikasi siapa pemiliknya. Misalnya, gunakan nama tim atau alias pemilik sebagai akhiran laporan: Kinerja Agen - nama tim.

Hanya orang yang memiliki izin di profil keamanannya untuk Membuat dan/atau Mengedit laporan tersimpan yang dapat mengubah laporan yang dipublikasikan dan menyimpan perubahan mereka ke versi yang dipublikasikan.

Untuk mempublikasikan laporan

1. Pada metrik real-time, metrik historis, laporan login/logout, atau halaman Laporan tersimpan, pilih Bagikan laporan.
2. Di kotak dialog Bagikan laporan, alihkan Publikasikan laporan ke Aktif, lalu pilih Simpan. Toggle ini ditampilkan pada gambar berikut dari kotak dialog.



Laporan muncul dalam daftar Laporan tersimpan untuk semua orang yang memiliki izin yang sesuai di profil keamanannya.

3. Untuk membatalkan publikasi laporan, pindahkan sakelar ke Off.

Laporan dihapus dari daftar laporan Tersimpan semua orang.

Lihat laporan yang dipublikasikan

Untuk melihat laporan yang dipublikasikan, minimal Anda memerlukan izin berikut di profil keamanan Anda:

- Akses metrik, jika laporan tersebut merupakan laporan metrik real-time atau historis
- Lihat laporan Login/Logout, jika laporannya adalah laporan login/logout
- Lihat Laporan Tersimpan

Izin ini ditampilkan pada gambar berikut dari bagian Analytics dan Optimization pada halaman profil keamanan.

Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manager monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saved reports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Untuk melihat laporan yang dipublikasikan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun yang memiliki izin yang sesuai.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Dasbor dan laporan.

Laporan yang dipublikasikan muncul di daftar Anda secara otomatis.

Mengelola laporan yang disimpan (admin)

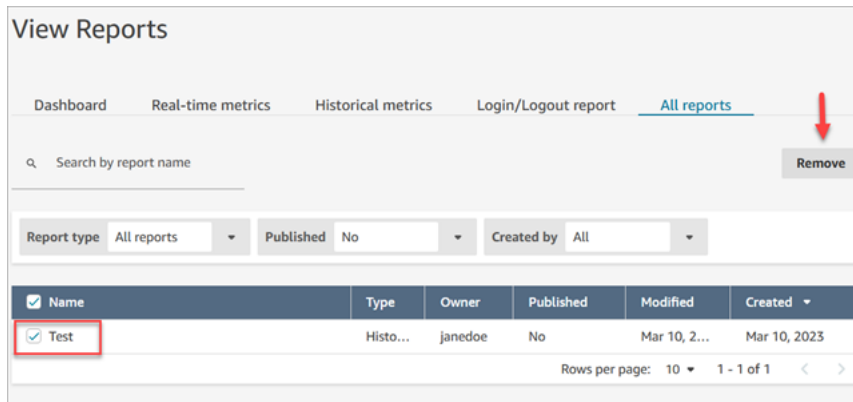
Anda dapat melihat dan menghapus semua laporan yang disimpan dalam instans Anda, termasuk laporan yang tidak dibuat oleh Anda atau yang saat ini tidak dipublikasikan.

Untuk melakukan ini, Anda memerlukan izin Analytics and Optimization - Saved report (admin) di profil keamanan Anda.

Melihat dan menghapus laporan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun yang memiliki Simpan laporan (admin) - Semua di dalamnya adalah profil keamanan.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan Optimization, Dasbor dan laporan.

3. Pada halaman Lihat Laporan, pilih Semua laporan.
4. Gunakan filter untuk mencari berdasarkan nama laporan, jenis laporan, status yang dipublikasikan, dan pengguna.
5. Untuk menghapus laporan, pilih laporan dengan menggunakan kotak di sebelah kiri lalu pilih Hapus, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch

Amazon Connect mengirimkan data tentang instans Anda ke CloudWatch metrik sehingga Anda dapat mengumpulkan, melihat, dan menganalisis CloudWatch metrik untuk pusat kontak virtual Amazon Connect. Anda dapat menggunakan data ini untuk memantau metrik operasional utama dan mengatur alarm. Data tentang pusat kontak Anda dikirim ke CloudWatch setiap 1 menit.

Saat Anda melihat dasbor CloudWatch metrik, Anda dapat menentukan interval penyegaran untuk data yang ditampilkan. Nilai yang ditampilkan di dasbor mencerminkan nilai untuk interval penyegaran yang Anda tentukan. Misalnya, jika Anda mengatur interval penyegaran ke 1 menit, nilai yang ditampilkan adalah untuk jangka waktu satu menit. Anda dapat memilih interval penyegaran 10 detik, tetapi Amazon Connect tidak mengirim data lebih sering daripada setiap 1 menit. Metrik yang dikirim CloudWatch tersedia selama dua minggu, dan kemudian dibuang. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang metrik di CloudWatch, lihat [Panduan CloudWatch Pengguna Amazon](#).

Note

Jika instans Amazon Connect dibuat pada atau sebelum Oktober 2018, Anda harus memberikan izin kepada Amazon Connect untuk mulai menerbitkan metrik obrolan ke CloudWatch akun Anda. Untuk melakukannya, buat kebijakan IAM dengan izin berikut dan

lampirkan ke peran layanan Amazon Connect. Anda dapat menemukan peran layanan Amazon Connect di halaman Ringkasan akun untuk instans Amazon Connect.

```
{
  "Effect": "Allow",
  "Action": "cloudwatch:PutMetricData",
  "Resource": "*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "cloudwatch:namespace": "AWS/Connect"
    }
  }
}
```

Metrik Amazon Connect dikirim ke CloudWatch

Namespace AWS/Connect mencakup metrik berikut.

Metrik	Deskripsi
CallsBreachingConcurrencyQuota	<p>Jumlah total panggilan suara yang melebihi kuota panggilan bersamaan untuk instans. Untuk jumlah total panggilan yang melanggar kuota, lihat statistik Jumlah.</p> <p>Misalnya, anggap pusat kontak Anda mengalami volume berikut, dan kuota layanan Anda adalah 100 panggilan bersamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0:00:125 panggilan bersamaan. Ini adalah 25 di atas kuota. 0:04:135 panggilan bersamaan. Ini adalah 35 di atas kuota. 0:10:150 panggilan bersamaan. Ini adalah 50 di atas kuota. <p>CallsBreachingConcurrencyQuota = 110: jumlah total panggilan suara yang melebihi kuota antara pukul 0:00 dan 0:10.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p>

Metrik	Deskripsi
	<ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: VoiceCalls
CallbackNotDialableNumber	<p>Berapa kali panggilan balik antrian ke pelanggan tidak dapat dihubungi karena nomor pelanggan berada di negara di mana panggilan keluar tidak diizinkan untuk instance tersebut. Negara-negara yang diizinkan untuk sebuah instance ditentukan oleh kuota layanan.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId dari instans Anda• MetricGroup: ContactFlow• ContactFlowName: Nama aliran Anda
CallRecordingUploadError	<p>Jumlah rekaman panggilan yang gagal diunggah ke bucket Amazon S3 dikonfigurasi untuk instans Anda. Ini adalah bucket yang ditentukan dalam pengaturan Penyimpanan Data > Rekaman Panggilan untuk instance.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: CallRecordings

Metrik	Deskripsi
CallsPerInterval	<p>Jumlah panggilan suara, baik masuk maupun keluar, diterima atau ditempatkan per detik dalam instans.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • InstanceId: ID dari instans Anda • MetricGroup: VoiceCalls
ChatsBreachingActiveChatQuota	<p>Jumlah total permintaan valid yang dibuat untuk memulai obrolan yang melebihi kuota obrolan aktif bersamaan untuk instans. Untuk jumlah total permintaan obrolan yang melanggar kuota, lihat statistik Jumlah.</p> <p>Misalnya, anggap pusat kontak Anda mengalami volume berikut, dan kuota layanan Anda adalah 2500 obrolan aktif bersamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0:00:2525 obrolan aktif bersamaan. Ini adalah 25 di atas kuota. • 0:04:2535 obrolan aktif bersamaan. Ini adalah 35 di atas kuota. • 0:10:2550 obrolan aktif bersamaan. Ini adalah 50 di atas kuota. <p>$\text{ChatsBreachingActiveChatsQuota} = 110$: jumlah total obrolan yang melebihi kuota antara pukul 0:00 dan 0:10.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • InstanceId: ID dari instans Anda • MetricGroup: Obrolan

Metrik	Deskripsi
ConcurrentActiveChats	<p>Jumlah obrolan aktif bersamaan dalam instance pada saat data ditampilkan di dasbor. Nilai yang ditampilkan untuk metrik ini adalah jumlah obrolan aktif bersamaan pada saat dasbor ditampilkan, dan bukan jumlah untuk seluruh interval set interval penyegaran. Semua obrolan aktif disertakan, tidak hanya tugas aktif yang terhubung ke agen.</p> <p>Meskipun semua statistik tersedia CloudWatch untuk obrolan aktif bersamaan, Anda mungkin paling tertarik untuk melihat statistik Maksimum/Rata-rata. Statistik Jumlah tidak berguna di sini.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Obrolan
ConcurrentActiveChatsPercentage	<p>Persentase kuota layanan obrolan aktif bersamaan yang digunakan dalam instance. Ini dihitung dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">• $\text{ConcurrentActiveChats} / \text{ConfiguredConcurrentActiveChatsLimit}$ <p>Di ConfiguredConcurrentActiveChatsLimit mana obrolan aktif Bersamaan per instance dikonfigurasi untuk instans Anda.</p> <p>Unit: Persen (Output ditampilkan sebagai integer. Misalnya, 1% obrolan ditampilkan sebagai 1, bukan 0,01.)</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Obrolan

Metrik	Deskripsi
ConcurrentCalls	<p>Jumlah panggilan suara aktif bersamaan dalam instance pada saat data ditampilkan di dasbor. Nilai yang ditampilkan untuk metrik ini adalah jumlah panggilan aktif bersamaan pada saat dasbor ditampilkan, dan bukan jumlah untuk seluruh interval set interval penyegaran. Semua panggilan suara aktif disertakan, tidak hanya panggilan aktif yang terhubung ke agen.</p> <p>Meskipun semua statistik tersedia CloudWatch untuk panggilan suara bersamaan, Anda mungkin paling tertarik untuk melihat statistik Maksimum/Rata-rata. Statistik Jumlah tidak berguna di sini.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instanceld: ID dari instans Anda• MetricGroup: VoiceCalls
ConcurrentCallsPercentage	<p>Persentase kuota layanan panggilan suara aktif bersamaan yang digunakan dalam instans. Ini dihitung dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">• $\text{ConcurrentCalls} / \text{ConfiguredConcurrentCallsLimit}$ <p>Unit: Persen (output ditampilkan sebagai desimal)</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instanceld: ID dari instans Anda• MetricGroup: VoiceCalls

Metrik	Deskripsi
ConcurrentTasks	<p>Jumlah tugas aktif bersamaan dalam instance pada saat data ditampilkan di dasbor. Nilai yang ditampilkan untuk metrik ini adalah jumlah tugas aktif bersamaan pada saat dasbor ditampilkan, dan bukan jumlah untuk seluruh interval set interval penyegaran. Semua tugas aktif disertakan, tidak hanya tugas aktif yang terhubung ke agen.</p> <p>Meskipun semua statistik tersedia CloudWatch untuk tugas bersamaan, Anda mungkin paling tertarik untuk melihat statistik Maksimum/Rata-rata. Statistik Jumlah tidak berguna di sini.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Tugas
ConcurrentTasksPercentage	<p>Persentase kuota layanan tugas aktif bersamaan yang digunakan dalam instance. Ini dihitung dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">• $\text{ConcurrentTasks} / \text{ConfiguredConcurrentTasksLimit}$ <p>Di ConfiguredConcurrentTasksLimit mana tugas Bersamaan per instance dikonfigurasi untuk instance Anda.</p> <p>Unit: Persen (output ditampilkan sebagai desimal)</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Tugas

Metrik	Deskripsi
ContactFlowErrors	<p>Berapa kali cabang kesalahan untuk aliran dijalankan.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: ContactFlow• ContactFlowName: Nama aliran Anda
ContactFlowFatalErrors	<p>Berapa kali aliran gagal dijalankan karena kesalahan sistem.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: ContactFlow• ContactFlowName: Nama aliran Anda
LongestQueueWaitTime	<p>Jumlah waktu terlama, dalam hitungan detik, kontak menunggu dalam antrian. Ini adalah lamanya waktu kontak menunggu dalam antrian selama interval penyegaran yang dipilih di CloudWatch dasbor, seperti 1 menit atau 5 menit.</p> <p>Unit: Detik</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Antrian• QueueName: Nama antrian Anda

Metrik	Deskripsi
MissedCalls	<p>Jumlah panggilan suara yang tidak terjawab oleh agen selama interval refresh yang dipilih, seperti 1 menit atau 5 menit. Panggilan tidak terjawab adalah panggilan yang tidak dijawab oleh agen dalam waktu 20 detik.</p> <p>Untuk memantau total panggilan tidak terjawab dalam periode waktu tertentu, lihat statistik Jumlah di CloudWatch.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: VoiceCalls
MisconfiguredPhoneNumbers	<p>Jumlah panggilan yang gagal karena nomor telepon tidak terkait dengan aliran.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: VoiceCalls
PublicSigningKeyUsage	<p>Berapa kali kunci keamanan aliran (kunci penandatanganan publik) digunakan untuk mengenkripsi input pelanggan dalam suatu aliran.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• SigningKeyId: ID kunci penandatanganan Anda

Metrik	Deskripsi
QueueCapacityExceededError	<p>Jumlah panggilan yang ditolak karena antrian sudah penuh.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Antrian• QueueName: Nama antrian Anda
QueueSize	<p>Jumlah kontak dalam antrian. Nilai mencerminkan jumlah kontak dalam antrian pada saat dasbor diakses, bukan untuk durasi interval pelaporan.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Antrian• QueueName: Nama antrian Anda
SuccessfulChatsPerInterval	<p>Jumlah obrolan berhasil dimulai dalam instance untuk interval yang ditentukan.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Obrolan

Metrik	Deskripsi
TasksBreachingConcurrencyQuota	<p>Jumlah total tugas yang melebihi kuota tugas bersamaan untuk instance. Untuk jumlah total tugas yang melanggar kuota, lihat statistik Jumlah.</p> <p>Misalnya, anggap pusat kontak Anda mengalami volume berikut, dan kuota layanan Anda adalah 2500 tugas bersamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0:00:2525 tugas bersamaan. Ini adalah 25 di atas kuota. • 0:04:2535 tugas bersamaan. Ini adalah 35 di atas kuota. • 0:10:2550 tugas bersamaan. Ini adalah 50 di atas kuota. <p>TasksBreachingConcurrencyQuota = 110: jumlah total tugas yang melebihi kuota antara 0:00 dan 0:10.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • InstanceId: ID dari instans Anda • MetricGroup: Tugas
TasksExpired	<p>Tugas yang telah kedaluwarsa setelah aktif selama 7 hari.</p> <p>Untuk memantau jumlah total tugas yang telah kedaluwarsa dalam periode waktu tertentu, lihat statistik Jumlah di CloudWatch.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • InstanceId: ID dari instans Anda • MetricGroup: Tugas • ContactId: ID kontak tugas

Metrik	Deskripsi
TasksExpiryWarningReached	<p>Tugas yang telah aktif selama 6 hari 22 jam dan mencapai batas peringatan kedaluwarsa.</p> <p>Untuk memantau jumlah total tugas yang telah mencapai batas peringatan kedaluwarsa dalam periode waktu tertentu, lihat statistik Jumlah di CloudWatch.</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: Tugas• ContactId: ID kontak tugas
ThrottledCalls	<p>Jumlah panggilan suara yang ditolak karena tingkat panggilan per detik melebihi kuota maksimum yang didukung. Untuk meningkatkan tingkat panggilan yang didukung, mintalah peningkatan kuota layanan untuk panggilan aktif bersamaan per instans.</p> <p>Untuk memantau total panggilan terbatas dalam periode waktu tertentu, lihat statistik Jumlah di CloudWatch</p> <p>Unit: Detik</p> <p>Unit: Jumlah</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: ID dari instans Anda• MetricGroup: VoiceCalls

Metrik	Deskripsi
ToInstancePacketLossRate	<p>Rasio kehilangan paket untuk panggilan dalam instance, dilaporkan setiap 10 detik. Setiap titik data adalah antara 0 dan 100, yang mewakili rasio paket yang hilang untuk contoh.</p> <p>Unit: Persen</p> <p>Dimensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Peserta: Agen• Jenis Koneksi: WebRTC• ID Instance: ID instance Anda• Jenis Streaming: Suara

Dimensi CloudWatch metrik Amazon Connect

Dalam CloudWatch, dimensi adalah pasangan nama/nilai yang secara unik mengidentifikasi metrik. Di dasbor, metrik dikelompokkan berdasarkan dimensi. Saat Anda melihat metrik di dasbor, hanya metrik dengan data yang ditampilkan. Jika tidak ada aktivitas selama interval penyegaran yang metriknya ada, maka tidak ada data dari instance Anda yang ditampilkan di dasbor.

Dimensi berikut digunakan di CloudWatch dasbor untuk metrik Amazon Connect.

Dimensi metrik aliran

Note

Jika aliran memiliki nama dimensi dalam karakter non-ASCII, Anda tidak akan dapat melihatnya. CloudWatch

Menyaring data metrik berdasarkan aliran. Termasuk metrik berikut:

- ContactFlowErrors
- ContactFlowFatalErrors
- PublicSigningKeyUsage

Dimensi metrik kontak

Memfilter data metrik berdasarkan kontak. Termasuk metrik berikut:

- TasksExpiryWarningReached
- TasksExpired

Dimensi metrik instans

Memfilter data meta berdasarkan contoh. Termasuk metrik berikut:

- CallsBreachingConcurrencyQuota
- CallsPerInterval
- CallRecordingUploadError
- ChatsBreachingActiveChatQuota
- ConcurrentActiveChats
- ConcurrentActiveChatsPercentage
- ConcurrentCalls
- ConcurrentCallsPercentage
- ConcurrentTasks
- ConcurrentTasksPercentage
- MisconfiguredPhoneNumbers
- MissedCalls
- SuccessfulChatsPerInterval
- TasksBreachingConcurrencyQuota
- ThrottledCalls

ID Instance, Peserta, Jenis Streaming, Jenis Koneksi

Filter data metrik dengan koneksi. Termasuk metrik berikut:

- ToInstancePacketLossRate

Dimensi metrik antrian

Note

Jika antrian memiliki nama dimensi dalam karakter non-ASCII, Anda tidak akan dapat melihatnya. CloudWatch

Memfilter data metrik berdasarkan antrian. Termasuk metrik berikut:

- `CallBackNotDialableNumber`
- `LongestQueueWaitTime`
- `QueueCapacityExceededError`
- `QueueSize`

Metrik ID Suara Amazon Connect dikirim ke CloudWatch

Namespace `VoiceID` mencakup metrik berikut.

`RequestLatency`

Waktu yang telah berlalu untuk permintaan tersebut.

Frekuensi: 1 menit

Satuan: Milidetik

Dimensi: API

`UserErrors`

Jumlah Kesalahan dihitung karena permintaan buruk dari pengguna.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: API

`SystemErrors`

Jumlah Kesalahan dihitung karena kesalahan layanan internal.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: API

Throttles

Jumlah permintaan yang ditolak karena melebihi tarif maksimum yang diizinkan untuk mengirim permintaan.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: API

ActiveSessions

Jumlah sesi aktif di domain. Sesi aktif adalah sesi yang dalam status tertunda atau sedang berlangsung.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: Domain

ActiveSpeakerEnrollmentJobs

Jumlah Lowongan Kerja Pendaftaran Batch yang aktif di domain. Pekerjaan Aktif adalah mereka yang dalam Pending atau InProgress status.

Frekuensi: 15 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: Domain

ActiveFraudsterRegistrationJobs

Jumlah Lowongan Kerja Pendaftaran Batch yang aktif di domain. Pekerjaan Aktif adalah mereka yang dalam Pending atau InProgress status.

Frekuensi: 15 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: Domain

Speakers

Jumlah Pembicara dalam domain.

Frekuensi: 15 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: Domain

Fraudsters

Jumlah Penipu di domain.

Frekuensi: 15 menit

Unit: Jumlah

Dimensi: Domain

Dimensi metrik ID Suara Amazon Connect

Dimensi berikut digunakan di CloudWatch dasbor untuk metrik ID Suara Amazon Connect. Saat Anda melihat metrik di dasbor, hanya metrik dengan data yang ditampilkan. Jika tidak ada aktivitas selama interval penyegaran yang metriknya ada, maka tidak ada data dari instance Anda yang ditampilkan di dasbor.

Dimensi metrik API

Dimensi ini membatasi data ke salah satu operasi ID Suara berikut:

- DeleteFraudster
- EvaluateSession
- ListSpeakers
- DeleteSpeaker
- OptOutSpeaker

Dimensi metrik domain

Domain ID Suara tempat pendaftaran, otentikasi, atau pendaftaran dilakukan.

AppIntegrations Metrik Amazon dikirim ke CloudWatch

Namespace `AWS/AppIntegrations` mencakup metrik berikut.

RecordsDownloaded

Jumlah catatan yang berhasil diunduh sebagai bagian dari eksekusi AppFlow aliran untuk integrasi data.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

RecordsFailed

Jumlah catatan yang gagal diunduh sebagai bagian dari eksekusi AppFlow aliran untuk integrasi data.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

DataDownloaded

Jumlah byte yang berhasil diunduh sebagai bagian dari eksekusi AppFlow aliran untuk integrasi data.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Bit

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

DataProcessingDuration

Waktu yang dibutuhkan untuk memproses dan mengunduh data sebagai bagian dari eksekusi AppFlow aliran tunggal untuk integrasi data.

Frekuensi: 1 menit

Satuan: Milidetik

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

EventsReceived

Jumlah acara yang berhasil dipancarkan dari aplikasi sumber pihak ketiga Anda (Salesforce, Zendesk) dan diterima di bus acara Anda.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

EventsProcessed

Jumlah peristiwa yang berhasil diproses dan diteruskan untuk dievaluasi terhadap aturan yang Anda konfigurasi pada integrasi acara.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Jumlah

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

EventsThrottled

Jumlah kejadian yang terhambat karena laju pemancar peristiwa melebihi kuota maksimum yang didukung.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Bit

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

EventsFailed

Jumlah peristiwa yang gagal diproses karena peristiwa pihak ketiga yang cacat atau tidak didukung, dan kesalahan pemrosesan lainnya.

Frekuensi: 1 menit

Unit: Bit

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

EventProcessingDuration

Waktu yang dibutuhkan untuk berhasil memproses dan meneruskan acara untuk dievaluasi terhadap aturan yang Anda konfigurasi pada integrasi acara.

Frekuensi: 1 menit

Satuan: Milidetik

Statistik yang Valid: Maksimum, Jumlah, Minimum, Rata-rata

Dimensi AppIntegrations metrik Amazon

Anda dapat menggunakan dimensi berikut untuk menyempurnakan AppIntegrations [metrik](#).

Dimensi	Deskripsi
AccountId	ID akun AWS
ClientId	Prinsipal layanan klien
IntegrationARN	ARN dari acara atau integrasi data
IntegrationType	DataIntegration atau EventIntegration
Region	Wilayah data atau integrasi acara

Amazon ConnectMetrik Profil Pelanggan

Namespace AWS/CustomersProfiles mencakup metrik berikut.

Metrik ekspor waktu nyata dikirim ke CloudWatch

Dua metrik berikut akan dipublikasikan CloudWatch untuk setiap tugas ekspor. Metrik ini akan memberikan informasi tentang tugas aliran ekspor Anda dan akan memungkinkan Anda untuk mengonfigurasi aliran Kinesis berdasarkan kasus penggunaan Anda. Jika terjadi pembatasan, metrik ini akan memungkinkan Anda untuk menyediakan aliran Kinesis Anda untuk memastikan pengiriman ke tujuan Anda.

EventsProcessed

Jumlah rekaman yang berhasil dialirkan ke Aliran Kinesis.

Unit: Jumlah

EventsThrottled

Jumlah PutRecord upaya yang mengalami pengecualian pelambatan.

Unit: Jumlah

Amazon ConnectDimensi metrik Profil Pelanggan

Anda dapat menggunakan dimensi berikut untuk menyempurnakan [metrik](#) Profil Pelanggan.

Dimensi	Deskripsi
DomainName	Nama domain Profil Pelanggan
DestinationType	Jenis tujuan. Nilai yang tersedia adalah: Kinesis
DestinationName	Nama tujuan. Nama Streaming Data Kinesis untuk: Destinasi onType Kinesis.

Gunakan CloudWatch metrik untuk menghitung kuota panggilan bersamaan

Important

Informasi ConcurrentCallsPercentageperhitungannya tidak sama dengan ConcurrentTasksPercentage dan ConcurrentChatPercentage.

- Metrik yang dipancarkan dalam desimal dan tidak ConcurrentCallsPercentage dikalikan dengan 100. Metrik mewakili persentase dari total kuota Anda.
- Untuk ConcurrentTasksPercentage dan ConcurrentChatPercentage nilainya dikalikan dengan 100. Itu memberi Anda total kuota Anda.
- Metrik yang dipancarkan benar dan tidak ada perbedaan dalam data.

Berikut cara menghitung penggunaan kuota untuk panggilan bersamaan.

Dengan panggilan aktif dalam sistem, lihat `ConcurrentCalls` dan `ConcurrentCallsPercentage`. Hitung berapa banyak kuota Anda yang telah digunakan:

- $(\text{ConcurrentCalls} / \text{ConcurrentCallsPercentage})$

Misalnya, jika `ConcurrentCalls` 20 dan `ConcurrentCallsPercentage` 50, penggunaan kuota Anda dihitung sebagai $(20/0,5) = 40$. Total kuota Anda adalah 40 panggilan.

Gunakan CloudWatch metrik untuk menghitung kuota obrolan aktif bersamaan

Berikut cara menghitung kuota untuk obrolan aktif bersamaan.

Dengan obrolan aktif di sistem, lihat `ConcurrentActiveChats` dan `ConcurrentChatsPercentage`. Hitung kuota:

- $(\text{ConcurrentActiveChats} / \text{ConcurrentActiveChatsPercentage}) * 100$

Misalnya, jika `ConcurrentActiveChats` 1000 dan `ConcurrentActiveChatsPercentage` 50, kuota Anda dihitung sebagai $(1000/50) * 100 = 2000$. Total kuota Anda adalah 2000 obrolan.

Gunakan CloudWatch metrik untuk menghitung kuota tugas bersamaan

Berikut cara menghitung kuota Anda untuk tugas bersamaan.

Dengan tugas-tugas yang aktif dalam sistem, lihat `ConcurrentTasks` dan `ConcurrentTasksPercentage`. Hitung kuota:

- $(\text{ConcurrentTasks} / \text{ConcurrentTasksPercentage}) * 100$

Misalnya, jika `ConcurrentTasks` 20 dan `ConcurrentTasksPercentage` 50, total kuota Anda dihitung sebagai $(20/50) * 100 = 40$. Total kuota Anda adalah 40 tugas.

Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail

Amazon Connect terintegrasi dengan AWS CloudTrail, layanan yang menyediakan catatan panggilan Amazon Connect API yang dibuat oleh pengguna, peran, atau AWS layanan. CloudTrail menangkap

panggilan Amazon Connect API sebagai peristiwa. Semua dukungan API Amazon Connect publik CloudTrail.

Note

- Saat Anda menggunakan situs web Amazon Connect admin untuk membuat atau memperbarui koneksi cepat, antrian, atau sumber daya manajemen pengguna, CloudTrail pencatatan mencatat peristiwa tersebut.
- Saat Anda membuat atau memperbarui jam operasi, alur, nomor telepon, hierarki pengguna, status agen, dan sumber daya prompt, CloudTrail hanya mencatat peristiwa tersebut jika Anda menggunakan CLI atau API publik untuk membuat perubahan.
- Untuk akses ke situs web dan CloudTrail dukungan Amazon Connect admin yang diperbarui, Anda harus menggunakan peran terkait layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#).

Dengan menggunakan informasi yang CloudTrail dikumpulkan, Anda dapat mengidentifikasi permintaan khusus ke Amazon Connect API, alamat IP pemohon, identitas pemohon, tanggal dan waktu permintaan, dan sebagainya. Jika mengonfigurasi jejak, Anda dapat mengaktifkan pengiriman CloudTrail acara secara terus menerus ke bucket Amazon S3. Jika Anda tidak mengonfigurasi jejak, Anda dapat melihat peristiwa terbaru di Riwayat Acara di CloudTrail konsol.

Untuk informasi selengkapnya CloudTrail, termasuk cara mengonfigurasi dan mengaktifkannya, lihat [Membuat Jejak Untuk AWS Akun Anda](#) dan [Panduan AWS CloudTrail Pengguna](#).

Informasi Amazon Connect di CloudTrail

CloudTrail diaktifkan di AWS akun Anda saat Anda membuat akun. Saat aktivitas peristiwa yang didukung terjadi di Amazon Connect, aktivitas tersebut direkam dalam suatu CloudTrail peristiwa bersama dengan peristiwa AWS layanan lainnya dalam riwayat Acara. Anda dapat melihat, mencari, dan mengunduh acara terbaru di AWS akun Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Melihat Acara dengan Riwayat CloudTrail Acara](#).

Untuk catatan peristiwa yang sedang berlangsung di AWS akun Anda, termasuk acara untuk Amazon Connect, buat jejak. Jejak memungkinkan CloudTrail untuk mengirimkan file log ke bucket Amazon S3. Secara default, saat Anda membuat jejak di konsol, jejak tersebut berlaku untuk semua AWS Wilayah. Jejak mencatat peristiwa dari semua AWS Wilayah dan mengirimkan file log ke bucket

Amazon S3 yang Anda tentukan. Selain itu, Anda dapat mengonfigurasi AWS layanan lain untuk menganalisis lebih lanjut dan menindaklanjuti data peristiwa yang dikumpulkan dalam CloudTrail log. Untuk informasi selengkapnya, lihat hal berikut:

- [Membuat jejak untuk AWS akun Anda](#)
- [CloudTrail layanan dan integrasi yang didukung](#)
- [Mengonfigurasi notifikasi Amazon SNS untuk CloudTrail](#)
- [Menerima file CloudTrail log dari beberapa Wilayah](#)
- [Menerima file CloudTrail log dari beberapa akun](#)

Setiap peristiwa atau entri log berisi informasi tentang siapa yang membuat permintaan tersebut. Informasi identitas membantu Anda menentukan berikut:

- Apakah permintaan dibuat dengan kredensi root atau AWS Identity and Access Management (IAM).
- Apakah permintaan dibuat dengan kredensial keamanan sementara untuk suatu peran atau pengguna gabungan.
- Apakah permintaan itu dibuat oleh AWS layanan lain.

Untuk informasi lain, lihat [Elemen userIdentity CloudTrail](#).

Contoh: Entri file log Amazon Connect

Trail adalah konfigurasi yang memungkinkan pengiriman peristiwa sebagai file log ke bucket Amazon S3 yang Anda tentukan. CloudTrail file log berisi satu atau lebih entri log. Peristiwa mewakili permintaan tunggal dari sumber manapun dan mencakup informasi tentang tindakan yang diminta, tanggal dan waktu tindakan, parameter permintaan, dan sebagainya. CloudTrail file log bukanlah jejak tumpukan yang diurutkan dari panggilan API publik, jadi file tersebut tidak muncul dalam urutan tertentu.

Contoh berikut menunjukkan entri CloudTrail log yang menunjukkan `GetContactAttributes` tindakan.

```
{
  "eventVersion": "1.05",
  "userIdentity": {
    "type": "AssumedRole",
```

```

    "principalId": "AAAAAAA1111111EXAMPLE",
    "arn": "arn:aws:sts::123456789012:assumed-role/John",
    "accountId": "123456789012",
    "accessKeyId": "AAAAAAA1111111EXAMPLE",
    "sessionContext": {
      "attributes": {
        "mfaAuthenticated": "false",
        "creationDate": "2019-08-15T06:40:14Z"
      },
      "sessionIssuer": {
        "type": "Role",
        "principalId": "AAAAAAA1111111EXAMPLE",
        "arn": "arn:aws:iam::123456789012:role/John",
        "accountId": "123456789012",
        "userName": "John"
      }
    }
  },
  "eventTime": "2019-08-15T06:40:55Z",
  "eventSource": "connect.amazonaws.com",
  "eventName": "GetContactAttributes",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "205.251.233.179",
  "userAgent": "aws-sdk-java/1.11.590 Mac_OS_X/10.14.6 Java_HotSpot(TM)_64-
Bit_Server_VM/25.202-b08 java/1.8.0_202 vendor/Oracle_Corporation",
  "requestParameters": {
    "InitialContactId": "00fbbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1",
    "InstanceId": "00fbbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "be1bee1d-1111-11e1-1eD1-0dc1111f1ac1c",
  "eventID": "00fbbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1",
  "readOnly": true,
  "eventType": "AwsApiCall",
  "recipientAccountId": "123456789012"
}

```

Contoh: Entri file log ID Suara Amazon Connect

Sama seperti Amazon Connect, Voice ID terintegrasi dengan CloudTrail. Saat diaktifkan, layanan akan memancarkan peristiwa untuk panggilan API ID Suara yang dilakukan oleh pengguna, peran,

atau AWS layanan. Anda dapat menggunakan kembali CloudTrail sumber daya yang sama yang dibuat untuk Amazon Connect, termasuk jejak dan bucket S3, untuk menerima CloudTrail log untuk ID Suara juga.

Untuk alasan keamanan, bidang sensitif yang mungkin berisi informasi PII dalam permintaan dan tanggapan API disunting dalam acara.

Contoh berikut menunjukkan entri CloudTrail log yang menunjukkan `CreateDomain` tindakan.

```
{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AssumedRole",
    "principalId": "AR0A5STZEFPSWCM4YHJB2:SampleUser",
    "arn": "arn:aws:sts::111122223333:assumed-role/SampleRole/SampleUser",
    "accountId": "111122223333",
    "accessKeyId": "AAAAAAA1111111EXAMPLE",
    "sessionContext": {
      "sessionIssuer": {
        "type": "Role",
        "principalId": "EXAMPLEZEFPSCM4YHJB2",
        "arn": "arn:aws:iam::111122223333:role/SampleRole",
        "accountId": "111122223333",
        "userName": "SampleRole"
      },
      "webIdFederationData": {},
      "attributes": {
        "mfaAuthenticated": "false",
        "creationDate": "2021-08-17T01:55:39Z"
      }
    }
  },
  "eventTime": "2021-08-17T01:55:41Z",
  "eventSource": "voiceid.amazonaws.com",
  "eventName": "CreateDomain",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "205.251.233.179",
  "userAgent": "aws-sdk-java/1.11.590 Mac_OS_X/10.14.6 Java_HotSpot(TM)_64-Bit_Server_VM/25.202-b08 java/1.8.0_202 vendor/Oracle_Corporation",
  "requestParameters": {
    "description": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
    "name": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
    "serverSideEncryptionConfiguration": {
```

```

    "kmsKeyId": "alias/sample-customer-managed-key"
  }
},
"responseElements": {
  "domain": {
    "arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/Example0sAjzg9xoByUatN",
    "createdAt": "Aug 17, 2021, 1:55:40 AM",
    "description": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
    "domainId": "UcUuCPF0sAjzg9xoByUatN",
    "domainStatus": "ACTIVE",
    "name": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
    "serverSideEncryptionConfiguration": {
      "kmsKeyId": "arn:aws:kms:us-west-2:111122223333:key/11111111-7741-44b1-
a5fe-7c6208589bf3"
    },
    "updatedAt": "Aug 17, 2021, 1:55:40 AM"
  }
},
"requestID": "11111111-b358-4637-906e-67437274fe4e",
"eventID": "11111111-a4d1-445e-ab62-8626af3c458d",
"readOnly": false,
"eventType": "AwsApiCall",
"managementEvent": true,
"eventCategory": "Management",
"recipientAccountId": "111122223333"
}

```

EventBridge peristiwa yang dipancarkan oleh Amazon Connect

Amazon Connect memancarkan berbagai acara yang terkait dengan pusat kontak, termasuk namun tidak terbatas pada jenis acara berikut:

- [Acara kontak - acara](#) kontak (panggilan suara, obrolan, dan tugas).
- [peristiwa Contact Lens](#) - membuat aturan yang menghasilkan EventBridge peristiwa.
- [Peristiwa ID Suara](#) - peristiwa untuk setiap transaksi: pendaftaran, otentikasi, atau deteksi penipu dalam daftar pantauan. Acara dikirim ke bus acara EventBridge default.

Data lake Analytics (Pratinjau)

Anda dapat menggunakan data lake Analytics sebagai lokasi pusat untuk menanyakan berbagai jenis data dari Amazon Connect. Data ini mencakup catatan kontak dan analisis percakapan Lensa Kontak. Data disegarkan setiap 24 jam. Anda dapat menggunakan data lake Analytics untuk membuat laporan kustom atau menjalankan kueri SQL.

Untuk informasi tentang tindakan API terkait, lihat tindakan [data lake Analytics](#) di Referensi API Amazon Connect.

Daftar Isi

- [Akses Data Lake Analytics](#)
- [Tabel asosiasi untuk data lake Analytics](#)

Akses Data Lake Analytics

Untuk mengakses data lake Analytics, Anda harus menggunakan AWS CLI atau AWS CloudShell, yang merupakan shell pra-autentikasi berbasis browser yang dapat Anda luncurkan langsung dari file. AWS Management Console Untuk informasi tentang cara menggunakan AWS CLI, lihat [AWS Command Line Interface](#). Untuk informasi selengkapnya AWS CloudShell, lihat [AWS CloudShell](#).

1. Kirim permintaan untuk mengakses pratinjau data lake Analytics. Untuk informasi tentang cara meminta akses, lihat [Kontak AWS](#).

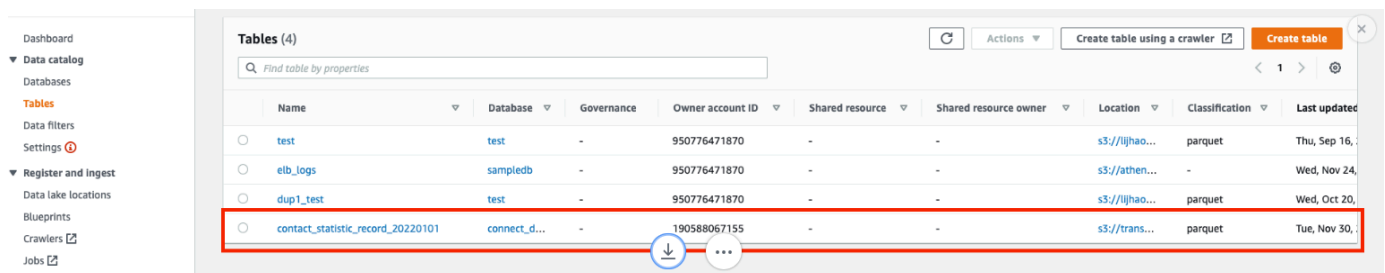
Tim akun akan menanggapi permintaan akses Anda dan menelusuri prasyarat untuk orientasi. Ketika akses Anda dikonfirmasi, lanjutkan dengan langkah-langkah berikut.

2. Hasilkan file generate Association api permintaan dengan menjalankan `aws connect batch-associate-analytics-data-set --generate-cli-skeleton input > input_batch_association.json` perintah.
3. Buka file JSON di editor teks dan masukkan yang berikut ini:
 - ID Instance — ID instans Amazon Connect Anda.
 - DataSetID - Masukkan tabel yang diperlukan. Untuk informasi selengkapnya tentang tabel yang diperlukan, lihat [Tabel asosiasi untuk data lake Analytics](#).
 - TargetAccountId— ID Akun untuk berbagi data.

Berikut ini adalah contoh dari file JSON dengan semua [tabel](#).

```
{
  "InstanceId": your_instance_id,
  "DataSetIds": [
    "contact_trace_record_20230901",
    "contact_lens_speech_analytics_20230629",
    "contact_statistic_record_20220101",
    "agent_queue_statistic_record_20220101",
    "agent_statistic_record_20220101",
    "contact_evaluation_record_20230130",
    "contact_evaluation_weekly_20230130",
    "contact_evaluation_queue_weekly_20230130",
    "contact_evaluation_agent_weekly_20230130"
  ],
  "TargetAccountId": your_account_ID
}
```

4. Hubungkan data analisis ke satu akun dengan menjalankan `aws connect batch-associate-analytics-data-set --cli-input-json file:///path/to/request/file` perintah (di mana jalur ini didasarkan pada lokasi file JSON).
5. Buka AWS Management Console dan terima undangan RAM. Untuk informasi tentang RAM, lihat [Menerima dan menolak undangan berbagi sumber daya](#).
6. Buka AWS Lake Formation konsol dan buat tabel tertaut dari tabel bersama. Untuk selengkapnya tentang membuat tautan sumber daya, lihat [Membuat tautan sumber daya](#).
7. Periksa apakah Anda memiliki database AWS Lake Formation yang dapat digunakan untuk menyimpan tabel tertaut. Untuk membuat database AWS Lake Formation, lihat [Membuat database](#).
8. Di AWS Lake Formation, di bawah Tabel, tabel bersama ditampilkan setelah menerima pembagian sumber daya. Misalnya, `contact_statistic_record_20220101`.



Name	Database	Governance	Owner account ID	Shared resource	Shared resource owner	Location	Classification	Last updated
test	test	-	950776471870	-	-	s3://ljlhao...	parquet	Thu, Sep 16, ...
elb_logs	sampledb	-	950776471870	-	-	s3://athen...	-	Wed, Nov 24, ...
dup1_test	test	-	950776471870	-	-	s3://ljlhao...	parquet	Wed, Oct 20, ...
contact_statistic_record_20220101	connect_d...	-	190588067155	-	-	s3://trans...	parquet	Tue, Nov 30, ...

9. Pilih Buat tabel untuk membuat tabel tertaut.

10. Pada halaman Detail tabel diAWS Lake Formation, pilih tautan Sumber daya. Masukkan nama tabel bersama di bawah Tabel bersama. Misalnya, `contact_trace_record_20230901`.
11. Pilih Buat.
12. Buka konsol Amazon Athena <https://console.aws.amazon.com/athena/>, dan jalankan kueri untuk memeriksa apakah data dengan `instance_id` bersama disediakan dalam file permintaan. Misalnya, `select * from databasename.[linked table] limit 10`.

Tabel asosiasi untuk data lake Analytics

Anda harus mengaitkan tabel berikut di AWS akun Anda.

- Catatan Kontak (`contact_trace_record_20230901`). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Model data catatan kontak](#).
- Analisis Ucapan Lensa Kontak (`contact_lens_speech_analytics_20230629`). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Model data aliran segmen analisis kontak waktu nyata](#).
- Catatan Statistik Kontak (`contact_statistic_record_20220101`)
- Catatan Statistik Antrian Agen (`agent_queue_statistic_record_20220101`)
- Catatan Statistik Agen (`agent_statistic_record_20220101`)
- Formulir Evaluasi Kontak, Mingguan (`contact_evaluation_weekly_20230130`), Antrian Mingguan (`contact_evaluation_queue_weekly_20230130`), dan Agen Mingguan (`contact_evaluation_agent_weekly_20230130`). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Contoh keluaran formulir evaluasi](#).
- Formulir Evaluasi Kontak - tabel detail - `contact_evaluation_record_20230130`

Kustomisasi Ruang Kerja Agen Amazon Connect

Bagian ini menjelaskan cara menyesuaikan ruang kerja agen dan mengaktifkan pengalaman terpandu.

Out-of-the-box, ruang kerja agen mengintegrasikan semua kemampuan yang dihadapi agen Anda pada satu halaman. Misalnya, ketika agen menerima panggilan, obrolan, atau tugas, mereka diberikan informasi yang diperlukan tentang kasus dan pelanggan, ditambah rekomendasi waktu nyata.

Anda dapat menyesuaikan ruang kerja agen dengan mengaktifkan pengalaman terpandu, misalnya, dan menyesuaikan tampilan dan nuansa sumber daya Lihat di ruang kerja agen.

Gambar berikut menunjukkan bagian-bagian dari ruang kerja agen.

1. Panel Kontrol Kontak, yang digunakan agen untuk menerima panggilan, obrolan, dan tugas.
2. Rekomendasi waktu nyata, didukung oleh Amazon Q di Connect.
3. ID kasus, dan info lainnya di tab Kasus, didukung oleh Kasus Amazon Connect.
4. tep-by-step Panduan S.
5. Informasi pelanggan di tab Profil pelanggan, didukung oleh Profil Pelanggan Amazon Connect.

The screenshot displays the Amazon Connect agent console interface with several key components highlighted by numbered callouts:

- 1. Omnichannel contact control panel:** Shows a call log for contact +19145550199, including agent Sofia Martinez (06:43) and a follow-up with Nikki (02:10).
- 2. Knowledge articles and recommendations:** Displays a search bar for 'Search Wisdom' and a suggested article titled 'I'd like to reserve a car for my trip to New York from September 17th to 20th, and prefer to pick up at the airport...'.
- 3. Case management:** Shows a 'New car reservation' case with status 'Open', task '+ Task', and edit options. The summary states: 'Ana requested to reserve a luxury car from September 17th to 20th. Pick up and return at New York City JFK airport.' The activity feed shows a comment and an inbound call.
- 4. Step-by-step guides:** Provides instructions for 'Make new reservation', including steps like 'Reservation process', 'Reserving for multiple guests', and 'Student discounts'.
- 5. Customer information:** Displays details for Ana Carolina Silva, including phone number, birthdate, email address, and mailing address.

The central console shows a call in progress with a customer profile for Ana Carolina Silva and a list of suggested actions such as 'Make new reservation', 'Flight to New York', 'Trip to Mexico', 'Flight to France', and 'Book an experience'.

Kami juga mendukung pengintegrasian aplikasi pihak ketiga, yang dibangun sendiri atau oleh vendor, ke dalam ruang kerja agen (Pratinjau).

The screenshot displays the Amazon Connect agent console interface. On the left, a dark sidebar contains a 'Welcome Sofia' message, a chat icon, and three buttons: 'Quick connects', 'Number pad', and 'Create task'. The main area is divided into several sections: a 'Customer Profile' for Jennifer Liu (Premier Member) with a 'Schedule 1 hour appointment' button and a 'Previous appointments' section; a 'Set a Date & Time' section featuring a calendar for September 2023 and three time selection buttons (10:30 am, 1:00 pm, 1:15 pm); and a top navigation bar with tabs for 'Customer Profile', 'Cases', 'Maps', 'Notes', and 'Scheduling'. A search bar labeled 'Search Wisdom' is located in the top right corner.

Daftar Isi

- [tep-by-step Panduan S](#)
- [Aktifkan step-by-step panduan](#)
- [Lihat sumber daya](#)
- [Pembuat UI tanpa kode](#)
- [Cara memanggil panduan di awal kontak](#)
- [Menampilkan atribut kontak di ruang kerja agen](#)
- [Kode disposisi](#)
- [Redaksi PII](#)
- [Aplikasi pihak ketiga \(aplikasi 3p\) di ruang kerja agen \(Pratinjau\)](#)

tep-by-step Panduan S

Di ruang kerja agen Amazon Connect, Anda dapat membuat alur kerja yang memandu agen melalui halaman UI kustom yang menyarankan apa yang harus dilakukan pada saat tertentu selama interaksi pelanggan. Anda dapat membuat alur kerja yang memberi agen Anda muncul layar dan formulir satu

halaman, atau Anda dapat membuat step-by-step panduan terperinci yang memberikan instruksi yang jelas kepada agen Anda tentang cara menangani kasus penggunaan tertentu. Anda juga dapat menyesuaikan UI dan data yang dilihat agen.

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang kemungkinan konfigurasi UI, lihat [dokumentasi](#) interaktif kami.

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang harga step-by-step panduan, pilih tab Panduan di [halaman Amazon Connect harga](#).

Ikhtisar

Alur kerja yang menghadap agen dikonfigurasi dengan membuat alur yang menggunakan alur kerja. [Blok aliran: Tampilkan tampilan](#) Blok tampilan Tampilkan menentukan Tampilan apa yang akan dirender di UI agen sementara semua blok aliran yang sudah ada sebelumnya dapat digunakan untuk membuat pohon keputusan bercabang dan mengirim serta menerima data dari sistem eksternal.

Saat memetakan tampilan ke blok tampilan Tampilkan, Anda akan dapat memilih dari daftar Tampilan yang sudah dibuat sebelumnya. Untuk detail lebih lanjut tentang tampilan lihat [Blok aliran: Tampilkan tampilan](#).

Dukungan Objek JSON Kompleks

Blok tampilan Tampilkan memungkinkan Anda untuk melewati objek JSON yang kompleks antara ruang kerja Amazon Connect agen dan alur. Seiring dengan blok aliran tampilan Tampilkan, blok aliran AWS Lambda Invoke dapat mengambil objek JSON sebagai parameter input dan output. Ini memungkinkan Anda untuk meneruskan jumlah data yang lebih besar dengan lebih sedikit langkah pemetaan yang diperlukan.

Aktifkan step-by-step panduan

Langkah-langkah berikut memungkinkan Anda untuk memberikan pengguna Anda kemampuan untuk membuat pengalaman terpandu, dan memungkinkan agen untuk berinteraksi dengan pengalaman.

1. Aktifkan admin untuk membuat aliran visual

Tetapkan manajer dan analis bisnis ke Saluran dan alur - Melihat izin profil keamanan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Izin ini memberi mereka kemampuan untuk mengonfigurasi step-by-step panduan dalam alur.

Karena panduan dibuat menggunakan flow, tetapkan juga izin Flows - Edit, Create sehingga mereka dapat membuat semua jenis aliran.

Security profile permissions

Routing
This group gives permissions to the following areas: routing policies, quick connects, hours of operation, queues and task templates.

Channels and flows
This allows for access to creating prompts, flows (IVR), as well as phone numbers.

Type	All	View	Edit	Create	Remove	Publish	Claim	Release	Enable / Disable
Prompts	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flows	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flow modules	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phone numbers	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication widget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Views ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Aktifkan agen untuk melihat panduan

Tetapkan Aplikasi Agen - Izin tampilan khusus untuk agen. Hal ini memungkinkan mereka untuk melihat step-by-step panduan di ruang kerja agen mereka.

Historical changes ⓘ

Customer Profiles ⓘ

Agent Applications ⓘ

Type	All	Access	View	Edit
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custom views ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cases ⓘ

3. Meningkatkan kuota layanan untuk obrolan aktif bersamaan per instans

Alur kerja yang berinteraksi dengan agen dijalankan sebagai kontak obrolan di Amazon Connect. Kami menyarankan agar Anda meningkatkan kuota obrolan aktif bersamaan per instans dengan jumlah kontak bersamaan yang Anda harapkan untuk mengaktifkan fitur ini.

Untuk informasi lebih lanjut tentang kuota, lihat [Amazon Connect kuota](#).

Note

Alur kerja alur terputus dihitung sebagai kontaknya sendiri, jadi jika Anda menyetel a DefaultFlowID dan DisconnectFlowID, alur kerja tersebut akan dihitung sebagai dua kontak aktif.

Lihat sumber daya

Tampilan adalah template UI yang dapat Anda gunakan untuk menyesuaikan ruang kerja agen Anda. Misalnya, Anda dapat menggunakan tampilan untuk menampilkan atribut kontak ke agen, menyediakan formulir untuk memasukkan kode disposisi, memberikan catatan panggilan, dan menyajikan halaman UI untuk agen berjalan melalui step-by-step panduan.

Amazon Connect menyertakan serangkaian tampilan yang dapat Anda tambahkan ruang kerja agen, dan Anda juga dapat membuat tampilan sendiri menggunakan API publik kami.

Saat mengonfigurasi tampilan dalam aliran menggunakan [Tampilkan tampilan](#) blok, Anda dapat menentukan konten statis dan dinamis untuk setiap tampilan. Konten untuk tampilan tertentu terdiri dari tiga elemen kunci: template, skema input, dan tindakan.

Tip

Untuk pengalaman pemetaan data terbaik, sebaiknya gunakan opsi Set JSON di blok. [Tampilkan tampilan](#) Semua ruang nama dalam alur dapat direferensikan di blok Tampilkan Tampilan, termasuk \$.External, sehingga Anda dapat berbagi data dari sistem eksternal ke agen Anda dalam tampilan mana pun yang Anda buat. Anda dapat mencampur dan mencocokkan data dari Amazon Connect dan sumber lain untuk membuat UI terkonsolidasi untuk agen Anda.

Tampilan kustom

Dengan menggunakan API, Anda sekarang dapat membuat sumber daya tampilan Anda sendiri. Sumber daya View mencakup CloudFormation, CloudTrail, dan dukungan Tagging.

Contoh tampilan API

Lihat deskripsi

Tampilan ini bersarang dua kartu di dalam wadah, dan menempatkan tombol lewati di sebelah kanannya.

Perintah CLI

```
aws connect create-view --name CustomerManagedCardsNoContainer \  
--status PUBLISHED --content file://view-content.json \  
--instance-id $INSTANCE_ID --region $REGION
```

view-content.json

```
{  
  "Template": <stringified-template-json>  
  "Actions": ["CardSelected", "Skip"]  
}
```

Template JSON (tidak dirangkai)

```
{  
  "Head": {  
    "Title": "CustomerManagedFormView",  
    "Configuration": {  
      "Layout": {  
        "Columns": ["10", "2"] // Default column width for each component is  
12, which is also the width of the entire view.  
      }  
    }  
  },  
  "Body": [  
    {  
      "_id": "FormContainer",  
      "Type": "Container",  
      "Props": {},  
      "Content": [  

```

```
    {
      "_id": "cafe_card",
      "Type": "Card",
      "Props": {
        "Id": "CafeCard",
        "Heading": "Cafe Card",
        "Icon": "Cafe",
        "Status": "Status Field",
        "Description": "This is the cafe card.",
        "Action": "CardSelected" // Note that these actions also appear
in the view-content.json file.
      },
      "Content": []
    },
    {
      "_id": "no_icon_card",
      "Type": "Card",
      "Props": {
        "Id": "NoIconCard",
        "Heading": "No Icon Card",
        "Status": "Status Field",
        "Description": "This is the icon card.",
        "Action": "CardSelected" // Note that these actions also appear
in the view-content.json file.
      },
      "Content": []
    }
  ],
  {
    "_id": "button",
    "Type": "Button",
    "Props": { "Action": "Skip" }, // Note that these actions also appear in
the view-content.json file.
    "Content": ["Skip"]
  }
]
```

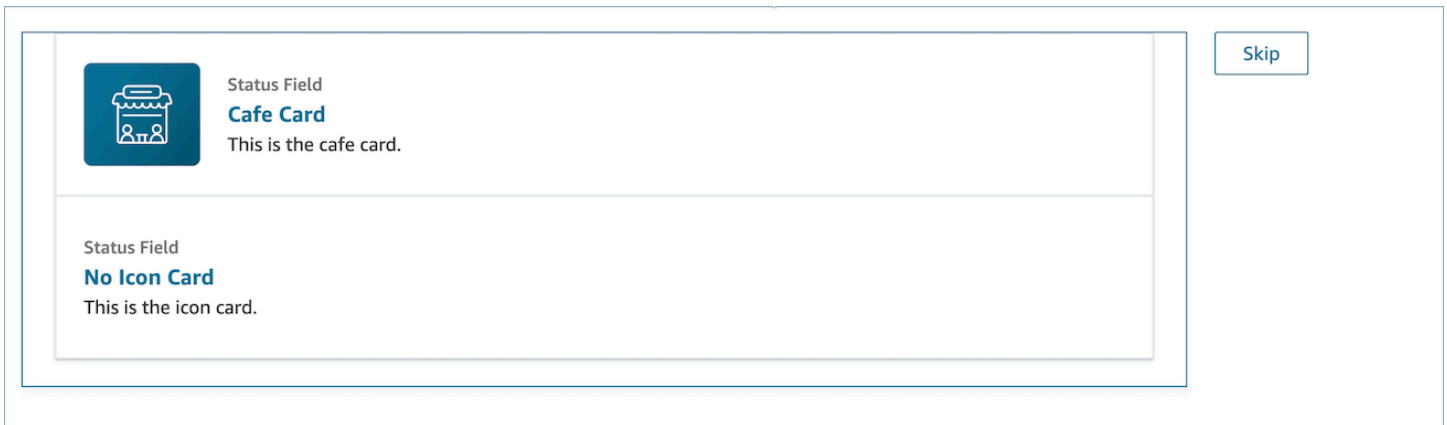

Pandangan

Masukan

`$.NoIconCardHeading` menunjukkan bahwa input untuk bidang `NoIconCardHeading` diperlukan untuk membuat tampilan.

Katakanlah `NoIconCardHeading` diatur ke `No Icon Card`.

Penampilan



Lihat contoh keluaran

Tampilan menghasilkan dua bagian utama data: yang Action diambil, dan Output data.

Saat menggunakan tampilan dengan [blok Tampilkan tampilan](#), Action mewakili cabang, dan Output data diatur ke atribut `$.Views.ViewResultData` flow, seperti yang disebutkan dalam dokumentasi blok Tampilkan Tampilan.

Skenario 1: Pilih Kartu Kartu Cafe

```
"Action": "CardSelected"
"Output": {
  "Heading": "CafeCard",
  "Id": "CafeCard"
}
```

Skenario 2: Pilih Tombol Lewati

```
"Action": "Skip"
"Output": {
  "action": "Button"
}
```

Contoh keluaran Tampilan Formulir

Saat menggunakan tampilan yang dikelola AWS (tampilan Formulir), hasil data formulir akan berada di bawah. FormData

```
{
  FormData: {
    email: "a@amazon.com"
  }
}
```

Anda dapat mengakses data di blok tampilan tampilan seperti `$.Views.ViewResultData.FormData.email`.

Saat menggunakan tampilan Kustom (dengan komponen formulir), hasil data formulir langsung berada di bawah output.

```
{
  email: "a@amazon.com"
}
```

Anda dapat mengakses data di blok tampilan tampilan seperti `$.Views.ViewResultData.email`.

AWS tampilan terkelola

Amazon Connect mencakup serangkaian tampilan yang dapat Anda tambahkan ruang kerja agen Anda. Lihat berikut ini untuk detail tentang cara mengonfigurasi tampilan AWS terkelola yang berbeda.

Detail view

Tampilan Detail adalah untuk menampilkan informasi kepada agen dan memberi mereka daftar tindakan yang dapat mereka ambil. Kasus penggunaan umum dari tampilan Detail adalah memunculkan layar pop ke agen pada awal panggilan.

- Tindakan dalam tampilan ini dapat digunakan untuk membiarkan agen melanjutkan ke langkah berikutnya dalam step-by-step panduan atau tindakan dapat digunakan untuk memanggil alur kerja yang sama sekali baru.
- Bagian adalah satu-satunya komponen yang diperlukan. Di sinilah Anda dapat mengonfigurasi badan halaman yang ingin Anda tampilkan kepada agen Anda.
- Komponen opsional seperti `AttributeBar` didukung oleh tampilan ini.

[Dokumentasi](#) interaktif untuk tampilan Detail

Gambar berikut menunjukkan contoh tampilan Detail. Ini memiliki judul halaman, deskripsi, dan empat contoh.

Page Heading

Description of package or include multiple items to get access to discounts. Reservations usually takes 10-15 minutes.

Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2
Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2
Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2
Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2

Action 1 Action 2

Bagian

- Konten dapat berupa string statis, `TemplateString` atau pasangan kunci-nilai. Ini bisa berupa titik data tunggal atau daftar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [TemplateString](#) atau [AttributeSection](#).

AttributeBar (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan bilah Atribut di bagian atas tampilan.

- Adalah daftar objek dengan properti yang diperlukan, Label, Nilai, dan properti opsional LinkType, ResourceId, Copyable dan Url. Untuk informasi selengkapnya lihat, [Atribut](#).
- LinkType bisa eksternal atau menghubungkan aplikasi seperti case.
 - Ketika itu eksternal, pengguna dapat menavigasi ke halaman browser baru, yang dikonfigurasi dengan Url.
 - Jika terjadi, pengguna dapat menavigasi ke detail kasus baru di ruang kerja Agen, yang dikonfigurasi dengannya ResourceId.
- Copyable memungkinkan pengguna untuk menyalin ResourceId dengan memilihnya dengan perangkat input Anda.

Kembali (Opsional)

- Opsional, tetapi diperlukan jika tidak ada tindakan yang disertakan. Jika disediakan akan menampilkan tautan navigasi belakang.
- Adalah objek dengan Label yang akan mengontrol apa yang ditampilkan dalam teks tautan.

Judul (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan Teks sebagai judul.

Deskripsi (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan deskripsi teks di bawah judul.

Tindakan (Opsional)

- Opsional. Jika disediakan, akan menampilkan daftar tindakan di bagian bawah halaman.

Contoh masukan

```
{
  "AttributeBar": [
    {"Label": "Example", "Value": "Attribute"},
    {"Label": "Example 2", "Value": "Attribute 3", "LinkType": "case",
     "ResourceId": "123456", "Copyable": true }
  ]
}
```

```
],
"Back": {
  "Label": "Back"
},
"Heading": "Hello world",
"Description": "This view is showing off the wonders of a detail page",
"Sections": [{
  "TemplateString": "This is an intro paragraph"
}, "abc"],
"Actions": ["Do thing!", "Update thing 2!"],
}
```

Contoh keluaran

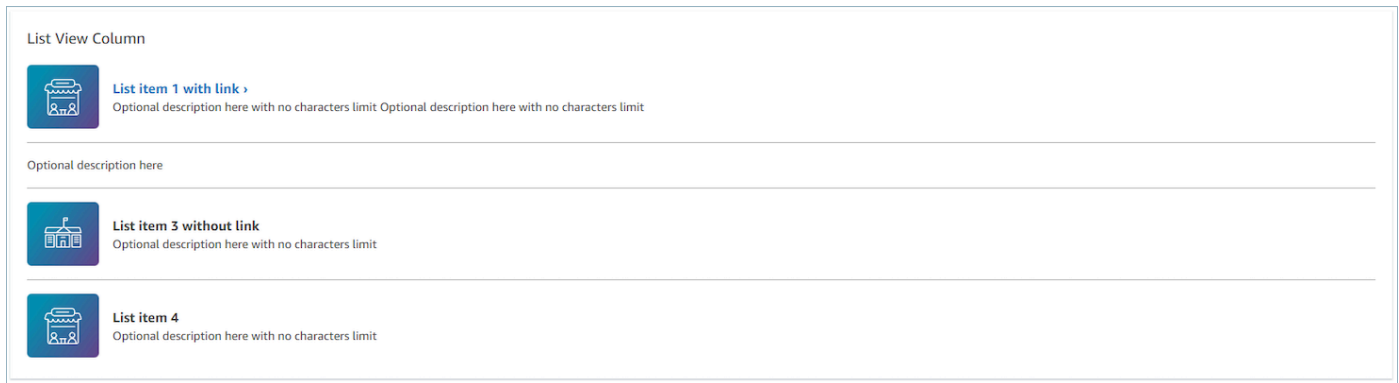
```
{
  Action: "ActionSelected",
  ViewResultData: {
    actionName: "Action 2"
  }
}
```

List view

Tampilan Daftar adalah untuk menampilkan informasi sebagai daftar item dengan judul dan deskripsi. Item juga dapat bertindak sebagai tautan dengan tindakan yang dilampirkan. Ini juga secara opsional mendukung navigasi belakang standar dan header konteks persisten.

[Dokumentasi](#) interaktif untuk tampilan Daftar

Gambar berikut menunjukkan contoh tampilan Daftar. Ini memiliki satu kolom dengan tiga item di dalamnya.



Barang

- Wajib, akan menampilkan item ini sebagai daftar.
- Setiap item mungkin memiliki Heading, Description, Icon, dan Id.
 - Semua properti adalah opsional.
 - Ketika Id didefinisikan, output akan menyertakan nilai sebagai bagian dari output.

AttributeBar (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan bilah Atribut di bagian atas tampilan.
- Adalah daftar objek dengan properti yang diperlukan, Label, Nilai, dan properti opsional LinkType, ResourceId, Copyable dan Url. Untuk informasi selengkapnya lihat, [Atribut](#).
- LinkType bisa eksternal atau menghubungkan aplikasi seperti case.
 - Ketika itu eksternal, pengguna dapat menavigasi ke halaman browser baru, yang dikonfigurasi dengan Url.
 - Jika terjadi, pengguna dapat menavigasi ke detail kasus baru di ruang kerja Agen, yang dikonfigurasi dengannya ResourceId.
- Copyable memungkinkan pengguna untuk menyalin ResourceId dengan memilihnya dengan perangkat input Anda.

Kembali (Opsional)

- Opsional, tetapi diperlukan jika tidak ada tindakan yang disertakan. jika disediakan akan menampilkan tautan navigasi belakang.
- Adalah objek dengan Label yang akan mengontrol apa yang ditampilkan dalam teks tautan.

Judul (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan Teks sebagai judul.

SubHeading (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan Teks sebagai judul daftar.

Contoh data masukan

```

{
  "AttributeBar": [
    { "Label": "Example", "Value": "Attribute" },
    { "Label": "Example 2", "Value": "Attribute 2" },
    { "Label": "Example 2", "Value": "Attribute 3", "LinkType": "external", "Url":
"https://www.amzon.com" }
  ],
  "Back": {
    "Label": "Back"
  },
  "Heading": "José may be contacting about...",
  "SubHeading": "Optional List Title",
  "Items": [
    {
      "Heading": "List item with link",
      "Description": "Optional description here with no characters limit. We
can just wrap the text.",
      "Icon": "School",
      "Id": "Select_Car"
    },
    {
      "Heading": "List item not a link",
      "Icon": "School",
      "Description": "Optional description here with no characters limit."
    },
    {
      "Heading": "List item not a link and no image",
      "Description": "Optional description here with no characters limit."
    },
    {
      "Heading": "List item no image and with link",

```

```
        "Description": "Optional description here with no characters limit."
      }
    ]
  }
```

Contoh data keluaran

```
{
  Action: "ActionSelected",
  ViewResultData: {
    actionName: "Select_Car"
  }
}
```

Form view

Tampilan Formulir memungkinkan Anda untuk menyediakan agen Anda dengan kolom input untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan mengirimkan data ke sistem backend. Tampilan ini terdiri dari beberapa Bagian dengan gaya Bagian yang telah ditentukan dengan header. Tubuh terdiri dari berbagai bidang input yang disusun dalam kolom atau format tata letak kisi.

[Dokumentasi](#) interaktif untuk tampilan Formulir

Gambar berikut menunjukkan contoh tampilan Formulir untuk reservasi sewa mobil. Ini memiliki bidang lokasi dan tanggal di atasnya.

Queue Sales	Case ID 1234567	Case New reservation	Attribute 3 Attribute
----------------	--------------------	-------------------------	--------------------------

[← Back to home](#)

Modify reservation

Cadillac XT5

Pick up details

Location
New York City JFK Airport

Day
07/23/2022

Time
10AM - 12PM

Drop off details

Search for location

Day
07/28/2022

Time
10AM - 12PM

[Cancel](#) [Confirm reservation](#)

Bagian

- Lokasi dalam tampilan Formulir tempat bidang input dan bidang tampilan berada.
- SectionProps
 - Menuju
 - Judul bagian
 - Jenis
 - Jenis bagian
 - FormSection (formulir yang menangani masukan pengguna) atau DataSection (menampilkan daftar label dan nilai)
 - Barang

- Daftar data berdasarkan jenisnya. `TypeKapanDataSection`, data harus berupa atribut. Jika `Type` ya `FormSection`, data harus berupa komponen bentuk.
- `ISEditable`
 - Tampilkan tombol edit di header saat disediakan saat jenis `bagianDataSection`.
 - Boolean

Wizard (Opsional)

- Tampilan `ProgressTracker` di sisi kiri tampilan.
- Setiap item mungkin memiliki Judul, Deskripsi, dan Opsional.
 - Judul diperlukan

Kembali (Opsional)

- Adalah objek atau string dengan `Label` yang akan mengontrol apa yang ditampilkan dalam teks tautan.

Berikutnya (Opsional)

- Tindakan ini digunakan ketika langkah bukan langkah terakhir dalam langkah-langkah.
- Adalah objek (`FormActionProps`) atau string. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [FormActionProps](#).

Batalan (Opsional)

- Tindakan ini digunakan ketika langkah bukan langkah pertama.
- Adalah objek (`FormActionProps`) atau string. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [FormActionProps](#).

Sebelumnya (Opsional)

- Tindakan ini digunakan ketika langkah bukan langkah pertama.
- Adalah objek (`FormActionProps`) atau string. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [FormActionProps](#).

Edit (Opsional)

- Tindakan ini ditampilkan ketika jenis bagian `DataSection`.
- Adalah objek (`FormActionProps`) atau string. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [FormActionProps](#).

AttributeBar (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan bilah Atribut di bagian atas tampilan.
- Adalah daftar objek dengan properti yang diperlukan, Label, Nilai, dan properti opsional `LinkType`, `ResourceId`, `Copyable` dan `Url`. Untuk informasi selengkapnya lihat, [Atribut](#).
- `LinkType` bisa eksternal atau menghubungkan aplikasi seperti case.
 - Ketika itu eksternal, pengguna dapat menavigasi ke halaman browser baru, yang dikonfigurasi dengan `Url`.
 - Jika terjadi, pengguna dapat menavigasi ke detail kasus baru di ruang kerja Agen, yang dikonfigurasi dengannya `ResourceId`.
- `Copyable` memungkinkan pengguna untuk menyalin `ResourceId` dengan memilihnya dengan perangkat input Anda.

Judul (Opsional)

- String yang ditampilkan sebagai judul halaman.

SubHeading (Opsional)

- Pesan sekunder untuk halaman.

ErrorText (Opsional)

- Opsional, menampilkan pesan kesalahan sisi server.
- `ErrorProps`; Tali

Contoh data masukan

```
        {
"AttributeBar": [{
    "Label": "Queue",
    "Value": "Sales"
  },
  {
    "Label": "Case ID",
    "Value": "1234567"
  },
  {
    "Label": "Case",
    "Value": "New reservation"
  },
  {
    "Label": "Attribute 3",
    "Value": "Attribute"
  }
],
"Back": {
  "Label": "Back Home"
},
"Next": {
  "Label": "Confirm Reservation",
  "Details": {
    "endpoint": "awesomecustomer.com/submit",
  }
},
"Cancel": {
  "Label": "Cancel"
},
"Heading": "Modify Reservation",
"SubHeading": "Cadillac XT5",
"ErrorText": {
  "Header": "Modify reservation failed",
  "Content": "Internal Server Error, please try again"
},
"Sections": [{
  "_id": "pickup",
  "Type": "FormSection",
  "Heading": "Pickup Details",
  "Items": [{
    "LayoutConfiguration": {
      "Grid": [{
        "colspan": {
```

```
        "default": "12",
        "xs": "6"
      }
    ]
  },
  "Items": [{
    "Type": "FormInput",
    "Fluid": true,
    "InputType": "text",
    "Label": "Location",
    "Name": "pickup-location",
    "DefaultValue": "Seattle"
  }
], {
  "LayoutConfiguration": {
    "Grid": [{
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }, {
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }
  ]
}, {
  "Items": [{
    "Label": "Day",
    "Type": "DatePicker",
    "Fluid": true,
    "DefaultValue": "2022-10-10",
    "Name": "pickup-day"
  }, {
    "Label": "Time",
    "Type": "TimeInput",
    "Fluid": true,
    "DefaultValue": "13:00",
    "Name": "pickup-time"
  }
]
}, {
  "_id": "dropoff",
  "Heading": "Drop off details",
```

```
"Type": "FormSection",
"Items": [{
  "LayoutConfiguration": {
    "Grid": [{
      "colspan": {
        "default": "12",
        "xs": "6"
      }
    }
  ]
},
  {
    "Items": [{
      "Label": "Location",
      "Type": "FormInput",
      "Fluid": true,
      "DefaultValue": "Lynnwood",
      "Name": "dropoff-location"
    }
  ]
}, {
  "LayoutConfiguration": {
    "Grid": [{
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }, {
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }
  ]
},
  {
    "Items": [{
      "Label": "Day",
      "Type": "DatePicker",
      "Fluid": true,
      "DefaultValue": "2022-10-15",
      "Name": "dropoff-day"
    }, {
      "Label": "Time",
      "Type": "TimeInput",
      "Fluid": true,
      "DefaultValue": "01:00",
      "Name": "dropoff-time"
    }
  ]
}]
```

```
    }]  
  }]  
}
```

Contoh data keluaran

```
{  
  Action: "Submit",  
  ViewResultData: {  
    FormData: {  
      "dropoff-day": "2022-10-15",  
      "dropoff-location": "Lynnwood",  
      "dropoff-time": "01:00",  
      "pickup-day": "2022-10-10",  
      "pickup-location": "Seattle",  
      "pickup-time": "13:00"  
    },  
    StepName: "Pickup and drop off"  
  }  
}
```

Confirmation view

Tampilan Konfirmasi adalah halaman untuk menampilkan pengguna setelah formulir dikirimkan atau tindakan telah selesai. Dalam template pra-bangun ini Anda dapat memberikan ringkasan tentang apa yang telah terjadi, setiap langkah selanjutnya, dan petunjuk. Tampilan Konfirmasi mendukung bilah atribut persisten, ikon/gambar, judul, dan sub-judul, bersama dengan tombol navigasi kembali ke rumah.

[Dokumentasi](#) interaktif untuk tampilan Konfirmasi

Gambar berikut menunjukkan contoh konfirmasi.



I have updated your car rental reservation for pickup on July 22.

You will be receiving a confirmation shortly. Is there anything else I can help with today?

Back to Home

Berikutnya

- Wajib.
- Tombol aksi untuk selanjutnya
 - Label - label string untuk tombol navigasi.

AttributeBar (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan bilah Atribut di bagian atas tampilan.
- Adalah daftar objek dengan properti yang diperlukan, Label, Nilai, dan properti opsional LinkType, ResourceId, Copyable dan Url. Untuk informasi selengkapnya lihat, [Atribut](#).
- LinkType bisa eksternal atau menghubungkan aplikasi seperti case.

- Ketika itu eksternal, pengguna dapat menavigasi ke halaman browser baru, yang dikonfigurasi dengan Url.
- Jika terjadi, pengguna dapat menavigasi ke detail kasus baru di ruang kerja Agen, yang dikonfigurasi dengannya ResourceId.
- Copyable memungkinkan pengguna untuk menyalin ResourceId dengan memilihnya dengan perangkat input Anda.

Judul (Opsional)

- String yang ditampilkan sebagai judul halaman.

SubHeading (Opsional)

- Pesan sekunder untuk halaman.

Grafis (Opsional)

- Menampilkan gambar
- Objek dengan kunci berikut:
 - Sertakan - boolean, jika ini benar maka grafik akan dimasukkan dalam halaman.

Contoh Data Masukan

```
{
  "AttributeBar": [
    { "Label": "Attribute1", "Value": "Value1" },
    { "Label": "Attribute2", "Value": "Value2" },
    { "Label": "Attribute3", "Value": "Amazon", "LinkType": "external", "Url":
"https://www.amzon.com" }
  ],
  "Next": {
    "Label": "Go Home"
  },
  "Graphic": {
    "Include": true
  },
  "Heading": "I have updated your car rental reservation for pickup on July 22.",
```

```
"SubHeading": "You will be receiving a confirmation shortly. Is there anything
else I can help with today?",
}
```

Contoh Data Keluaran

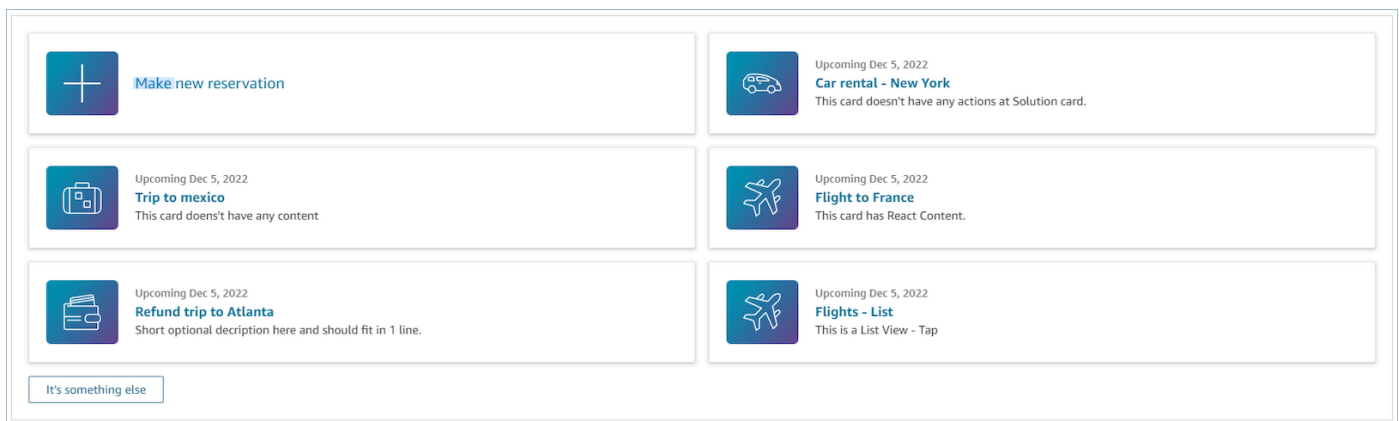
```
{
  "Action": "Next",
  "ViewResultData": {
    "Label": "Go Home"
  }
}
```

Cards view

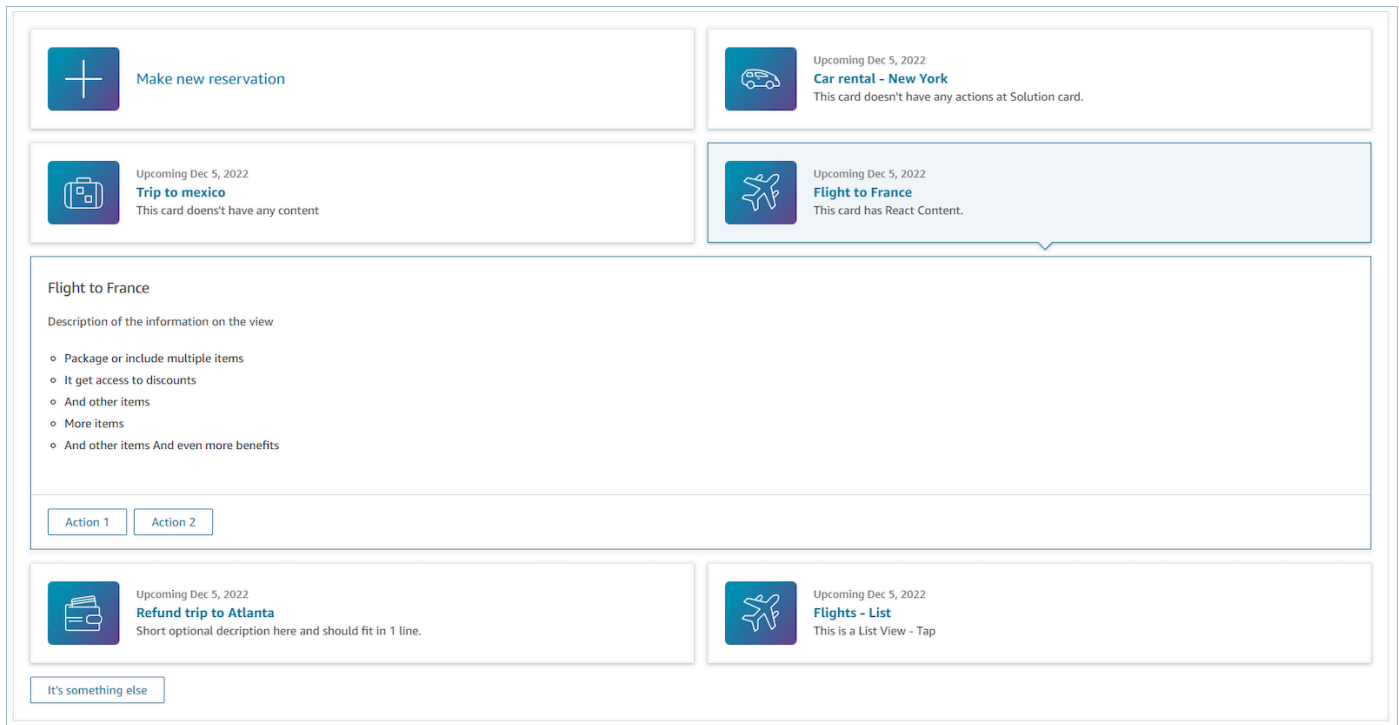
Tampilan Kartu memungkinkan Anda untuk memandu agen Anda dengan menyajikan kepada mereka daftar topik untuk dipilih segera setelah mereka menerima kontak.

[Dokumentasi](#) interaktif untuk tampilan Kartu

Tunjukkan kartu kepada agen Anda. Gambar berikut menunjukkan contoh enam kartu yang disajikan kepada agen: satu untuk membuat reservasi baru, dan yang lainnya untuk meninjau reservasi untuk perjalanan yang akan datang.



Ketika agen memilih kartu, info lebih lanjut terungkap. Gambar berikut menunjukkan kartu terbuka yang menampilkan detail untuk reservasi.



Bagian

- Ini adalah daftar objek dengan Ringkasan dan Detail. Itu harus disediakan untuk membuat Kartu dan Detail.
- Terdiri dari Ringkasan dan Detail. Untuk informasi lebih lanjut lihat [Ringkasan dan Detail](#).

AttributeBar (Opsional)

- Opsional, jika disediakan akan menampilkan bilah Atribut di bagian atas tampilan.
- Adalah daftar objek dengan properti yang diperlukan, Label, Nilai, dan properti opsional LinkType, ResourceId, Copyable dan Url. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Atribut](#).
 - LinkType bisa eksternal atau menghubungkan aplikasi seperti case.
 - Ketika itu eksternal, pengguna dapat menavigasi ke halaman browser baru, yang dikonfigurasi dengan Url.
 - Jika terjadi, pengguna dapat menavigasi ke detail kasus baru di ruang kerja Agen, yang dikonfigurasi dengannya ResourceId.
 - Copyable memungkinkan pengguna untuk menyalin ResourceId dengan memilihnya dengan perangkat input Anda.

Judul (Opsional)

- String yang ditampilkan sebagai judul halaman

Kembali (Opsional)

- Ini adalah objek atau string dengan Label yang akan mengontrol apa yang ditampilkan dalam teks tautan. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [ActionProps](#).

NoMatchFound (Opsional)

- Ini adalah string yang menampilkan tombol yang ada di bawah Kartu. Untuk informasi lebih lanjut lihat [ActionProps](#).

Contoh Data Masukan

```
{
  "AttributeBar": [{
    "Label": "Queue",
    "Value": "Sales"
  },
  {
    "Label": "Case ID",
    "Value": "1234567"
  },
  {
    "Label": "Case",
    "Value": "New reservation"
  },
  {
    "Label": "Attribute 3",
    "Value": "Attribute"
  }
  ],
  "Back": {
    "Label": "Back"
  },
  "Heading": "Customer may be contacting about...",
  "Cards": [{
    "Summary": {
```

```

        "Id": "lost_luggage",
        "Icon": "plus",
        "Heading": "Lost luggage claim"
    },
    "Detail": {
        "Heading": "Lost luggage claim",
        "Description": "Use this flow for customers that have lost their
luggage and need to fill a claim in order to get reimbursement. This workflow
usually takes 5-8 minutes",
        "Sections": {
            "TemplateString": "<TextContent>Steps:<ol><li>Customer provides
incident information</li><li>Customer provides receipts and agrees with amount</
li><li>Customer receives reimbursement</li></ol></TextContent>"
        },
        "Actions": [
            "Start a new claim",
            "Something else"
        ]
    }
},
{
    "Summary": {
        "Id": "car_rental",
        "Icon": "Car Side View",
        "Heading": "Car rental - New York",
        "Status": "Upcoming Sept 17, 2022"
    },
    "Detail": {
        "Heading": "Car rental - New York",
        "Sections": {
            "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
        }
    }
},
{
    "Summary": {
        "Id": "trip_reservation",
        "Icon": "Suitcase",
        "Heading": "Trip to Mexico",
        "Status": "Upcoming Aug 15, 2022",
        "Description": "Flying from New York to Cancun, Mexico"
    },
    "Detail": {
        "Heading": "Trip to Mexico",

```

```
    "Sections": {
      "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
    }
  },
  {
    "Summary": {
      "Id": "fligh_reservation",
      "Icon": "Airplane",
      "Heading": "Flight to France",
      "Status": "Upcoming Dec 5, 2022",
      "Description": "Flying from Miami to Paris, France"
    },
    "Detail": {
      "Heading": "Flight to France",
      "Sections": {
        "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
      }
    }
  },
  {
    "Summary": {
      "Id": "flight_refund",
      "Icon": "Wallet Closed",
      "Heading": "Refund flight to Atlanta",
      "Status": "Refunded July 10, 2022"
    },
    "Detail": {
      "Heading": "Refund trip to Atlanta",
      "Sections": {
        "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
      }
    }
  },
  {
    "Summary": {
      "Id": "book_experience",
      "Icon": "Hot Air Balloon",
      "Heading": "Book an experience",
      "Description": "Top experience for european travellers"
    },
    "Detail": {
      "Heading": "Book an experience",
      "Sections": {
```

```

        "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
      }
    }
  ]],
  "NoMatchFound": {
    "Label": "Can't find match?"
  }
}

```

Contoh Data Keluaran

```

{
  Action: "ActionSelected",
  ViewResultData: {
    actionName: "Update the trip"
  }
}

```

Dukungan HTML dan JSX

Anda dapat menyesuaikan tampilan dan nuansa tata letak sumber daya View dengan memanfaatkan HTML atau JSX saat Anda meneruskan parameter input ke blok tampilan tampilan.

Sebagai contoh sederhana, buat alur dengan satu blok tampilan tampilan dan pilih tampilan Detail. Di bidang Bagian gunakan JSON di bawah ini untuk melihat bagaimana ekspresi HTML atau JSX diproses.

Contoh HTML

```

{
  "TemplateString":
    "<TextContent>Steps:<ol><li>Customer provides incident information</li><li>Customer provides receipts and agrees with amount</li> <li>Customer receives reimbursement</li></ol></TextContent>"
}

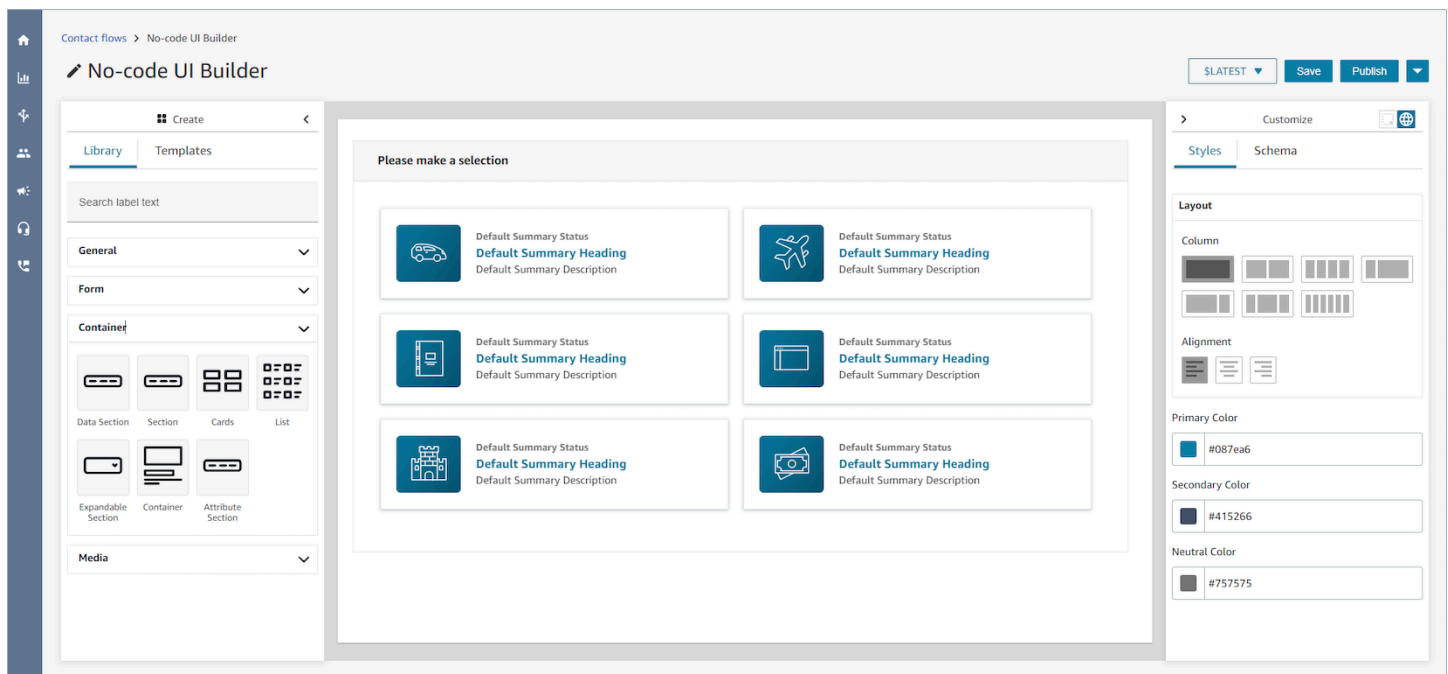
```

Contoh JSX

```
{
  "TemplateString":
  "Please provide an introduction to the customers. Ask them how their day is going
  Things to say:
  Hello, how are you today? My name is Bob, who am I speaking to?"
}
```

Pembuat UI tanpa kode

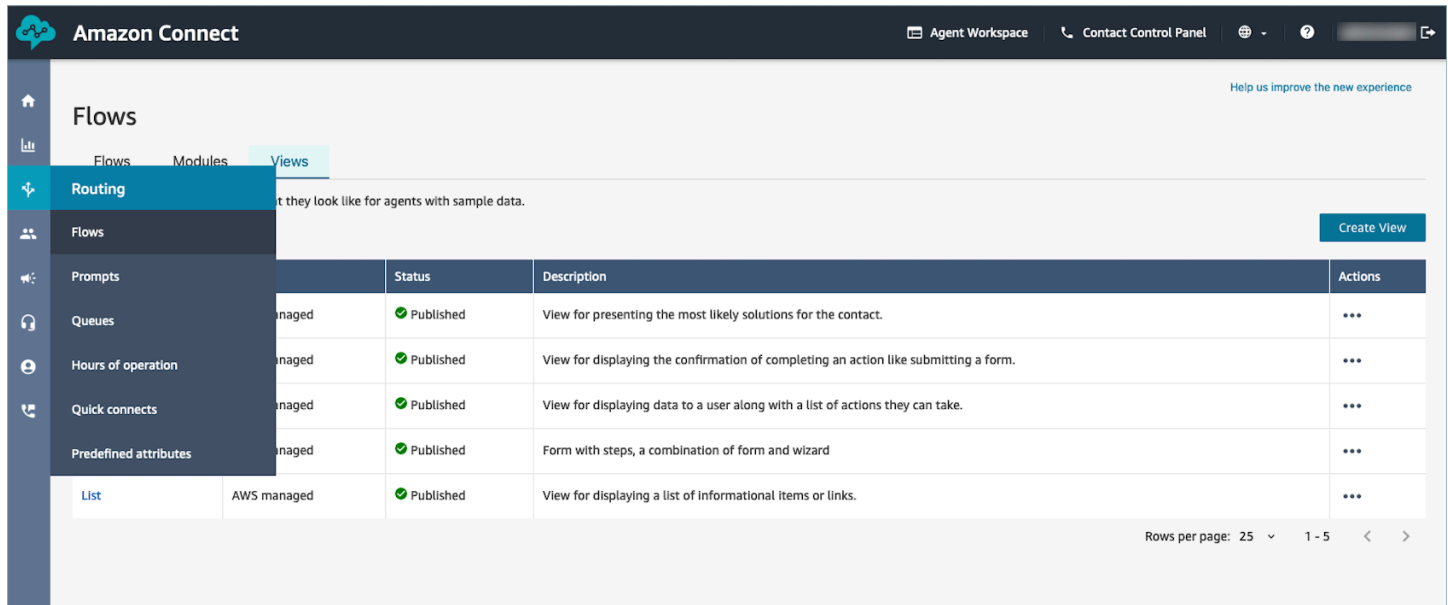
Anda dapat membuat sumber daya tampilan yang digunakan dalam step-by-step panduan dengan menggunakan Amazon Connect pembuat UI tanpa kode. Dengan fitur ini, Anda dapat menyeret dan melepas komponen UI ke kanvas, mengatur tata letak, dan mengedit properti setiap komponen. Komponen UI tersedia di sisi kiri layar dan dikelompokkan di dalam wadah yang dapat dilipat. Bagian tengah layar adalah kanvas yang menunjukkan kepada Anda seperti apa sumber daya tampilan Anda. Sisi kanan layar adalah tempat properti berada.



Mengakses pembuat UI tanpa kode

Untuk mengakses pembuat UI tanpa kode, Anda dapat memastikan bahwa pengguna Amazon Connect memiliki akses ke izin Tampilan di bawah Saluran dan mengalir izin profil keamanan. Setelah diberikan, pengguna akan dapat melihat pembuat UI tanpa kode di situs web admin Amazon

Connect di bawah Routing, Flows, Views. Untuk informasi selengkapnya tentang mengaktifkan izin Lihat, lihat. [Aktifkan step-by-step panduan](#)



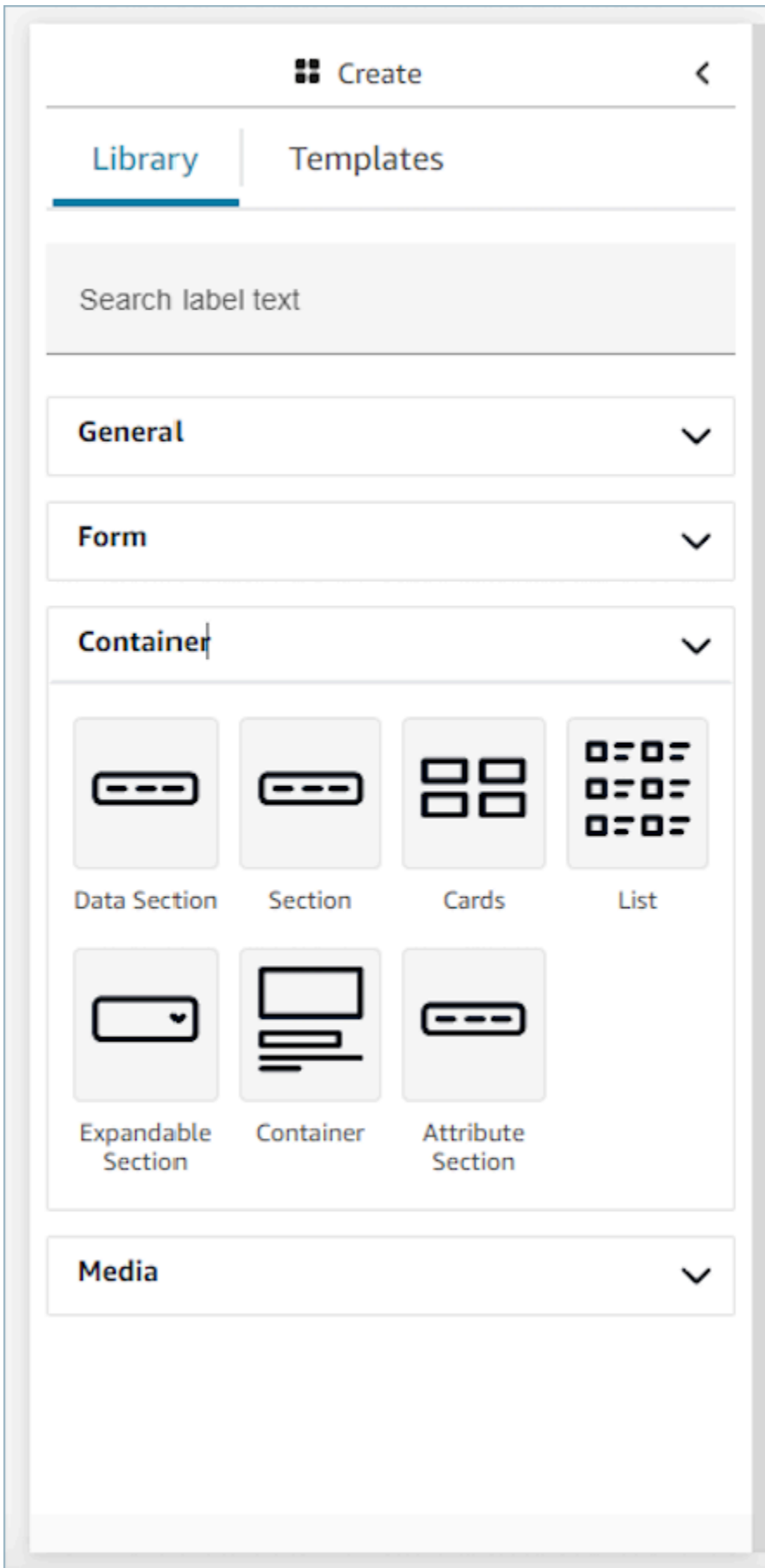
The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The top navigation bar includes 'Agent Workspace' and 'Contact Control Panel'. The main content area is titled 'Flows' and has a sub-menu with 'Flows', 'Modules', and 'Views'. The 'Views' sub-menu is expanded, showing a list of views. A table displays the following data:

Name	Status	Description	Actions
...	Published	View for presenting the most likely solutions for the contact.	...
...	Published	View for displaying the confirmation of completing an action like submitting a form.	...
...	Published	View for displaying data to a user along with a list of actions they can take.	...
...	Published	Form with steps, a combination of form and wizard	...
List	AWS managed	View for displaying a list of informational items or links.	...

At the bottom right of the table, there is a 'Rows per page: 25' dropdown and a '1 - 5' pagination indicator.

Pustaka komponen UI

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang semua komponen UI individual dan cara mengonfigurasi komponen ini, lihat [dokumentasi](#) interaktif kami.

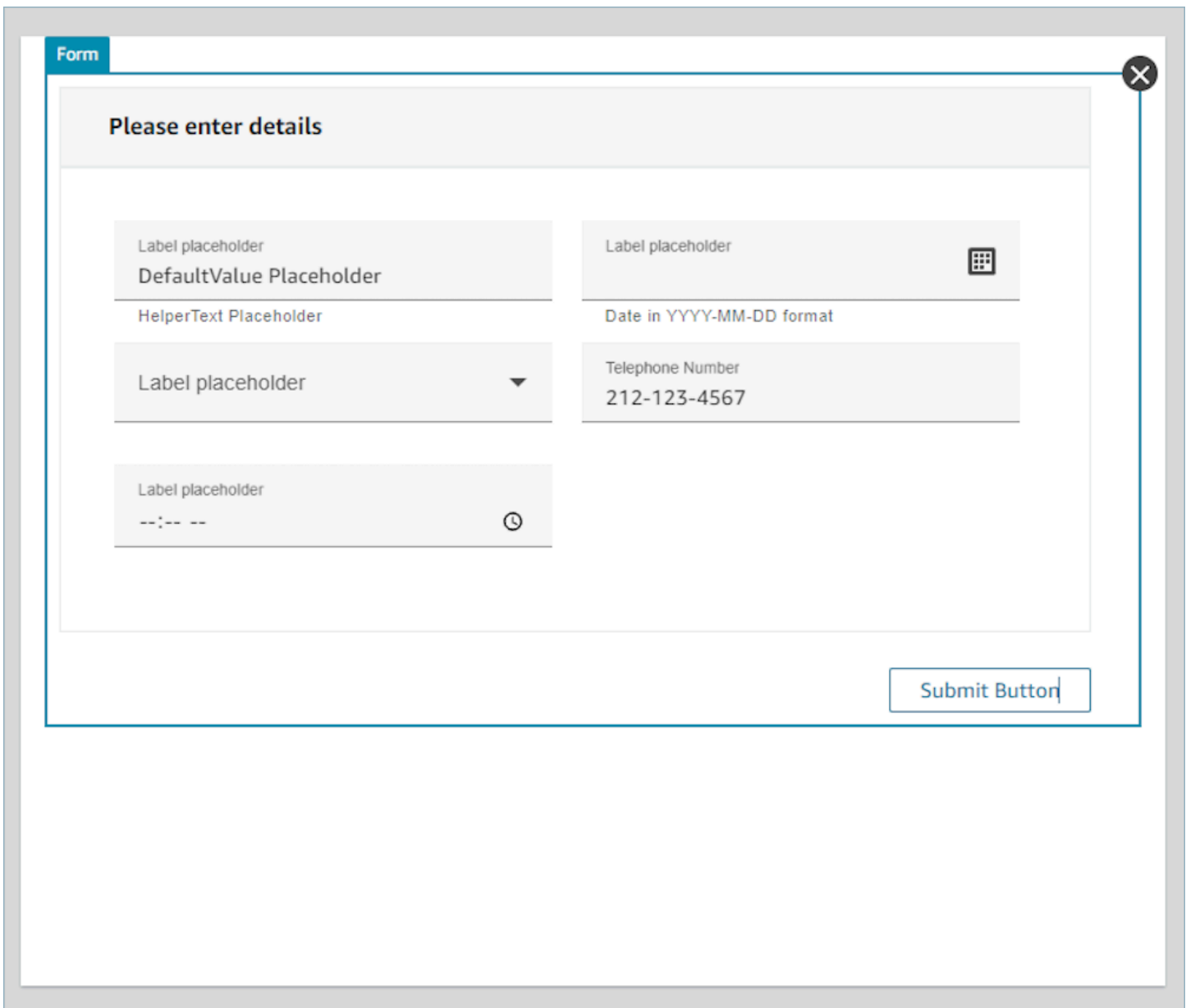


Kontainer

Kontainer adalah blok bangunan inti untuk membuat tampilan. Anda dapat memindahkan komponen UI (termasuk wadah lain) ke dalam wadah untuk mengelompokkannya secara logis dan visual di halaman. Untuk menjaga konten halaman relatif konsisten saat Anda menyesuaikan pengaturan tampilan tingkat atas, kami sangat menyarankan untuk menggunakan kontainer di semua tampilan Anda. Kontainer juga dilengkapi dengan dukungan tata letak kolom, memungkinkan Anda untuk mengatur konten dengan wadah.

Formulir

Untuk membuat formulir, Anda harus menggunakan komponen formulir. Anda dapat menyeret dan melepas komponen formulir ke kanvas dari pustaka UI atau memulai dengan template Contoh Formulir yang menggunakan komponen formulir. Secara efektif, komponen formulir adalah jenis wadah khusus di mana Anda dapat memasukkan bidang input dan tombol kirim. Ketika tombol kirim ditekan oleh pengguna yang berinteraksi dengan panduan, sistem akan meneruskan semua nilai yang dimasukkan ke dalam bidang formulir kembali ke alur kontak. Pada saat itu, dalam alur kontak, Anda akan dapat menyesuaikan logika bisnis Anda sendiri dan mengirim/mengambil data ke sistem pihak ketiga menggunakan blok aliran lambda.




The image shows a screenshot of a web form titled "Please enter details". The form is enclosed in a blue border with a "Form" tab in the top left and a close button (X) in the top right. The form contains several input fields:

- A text input field with the placeholder "Label placeholder" and the value "DefaultValue Placeholder".
- A text input field with the placeholder "Label placeholder" and the value "Date in YYYY-MM-DD format", featuring a calendar icon on the right.
- A dropdown menu with the placeholder "Label placeholder" and a downward arrow.
- A text input field with the placeholder "Label placeholder" and the value "Telephone Number" above "212-123-4567".
- A text input field with the placeholder "Label placeholder" and the value "--:-- --", featuring a clock icon on the right.

A "Submit Button" is located at the bottom right of the form.

Sesuaikan panel





Di sisi kanan pembuat UI tanpa kode adalah panel Customize. Di panel ini Anda akan dapat mengatur berbagai pengaturan untuk tampilan Anda termasuk tata letak kolom, warna, pemetaan data dinamis, data sampel, dan definisi data statis. Kedua pengaturan global untuk seluruh sumber daya tampilan serta pengaturan lokal di tingkat komponen dikonfigurasi di panel ini.




> Customize 

Styles | Schema




Layout

Column


   


Alignment


Primary Color

 #087ea6

Secondary Color


 #415266

Neutral Color

 #757575

Pengaturan global


Pengaturan global mengontrol konfigurasi keseluruhan tampilan Anda. Untuk menemukan pengaturan global, navigasikan ke panel Customize di sisi kanan layar dan pilih ikon globe, yang disorot pada gambar berikut. Pengaturan Global yang ada saat ini adalah tata letak dan warna. Untuk detail lebih lanjut tentang kolom, lihat [Kolom tata letak](#). Alignment mengontrol lokasi relatif komponen baik ke kiri, tengah, atau kanan tampilan. Ada tiga bidang warna yang tersedia di tingkat global untuk sumber daya tampilan: warna primer, warna sekunder, dan warna netral. Setiap komponen dalam tampilan akan menerapkan pengaturan ini secara default. Namun, saat menyesuaikan komponen, Anda dapat mengganti pengaturan warna global ini.

> Customize 


Styles | Schema

Layout


Column




Alignment




Primary Color

 #087ea6

Secondary Color

 #415266

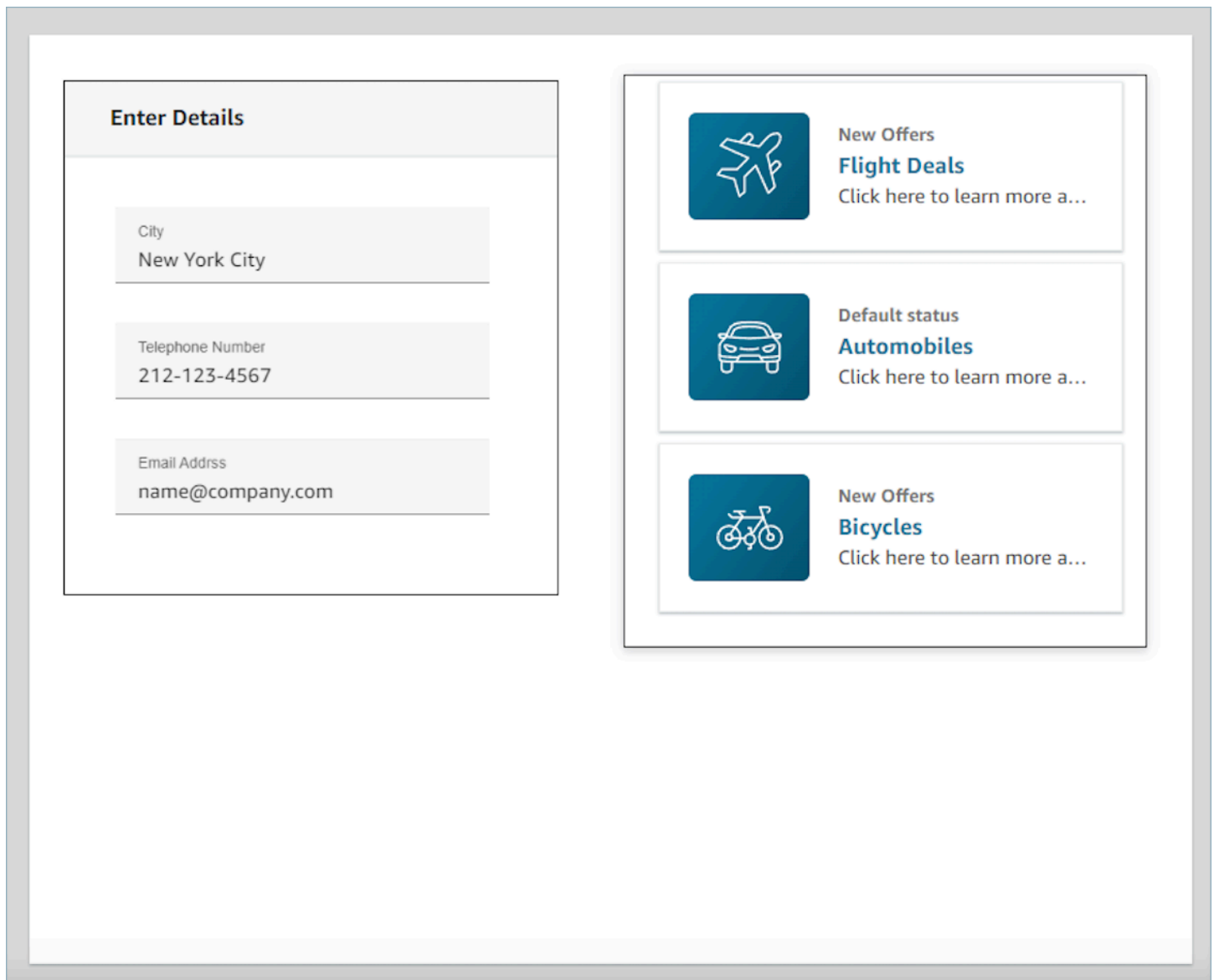
Neutral Color

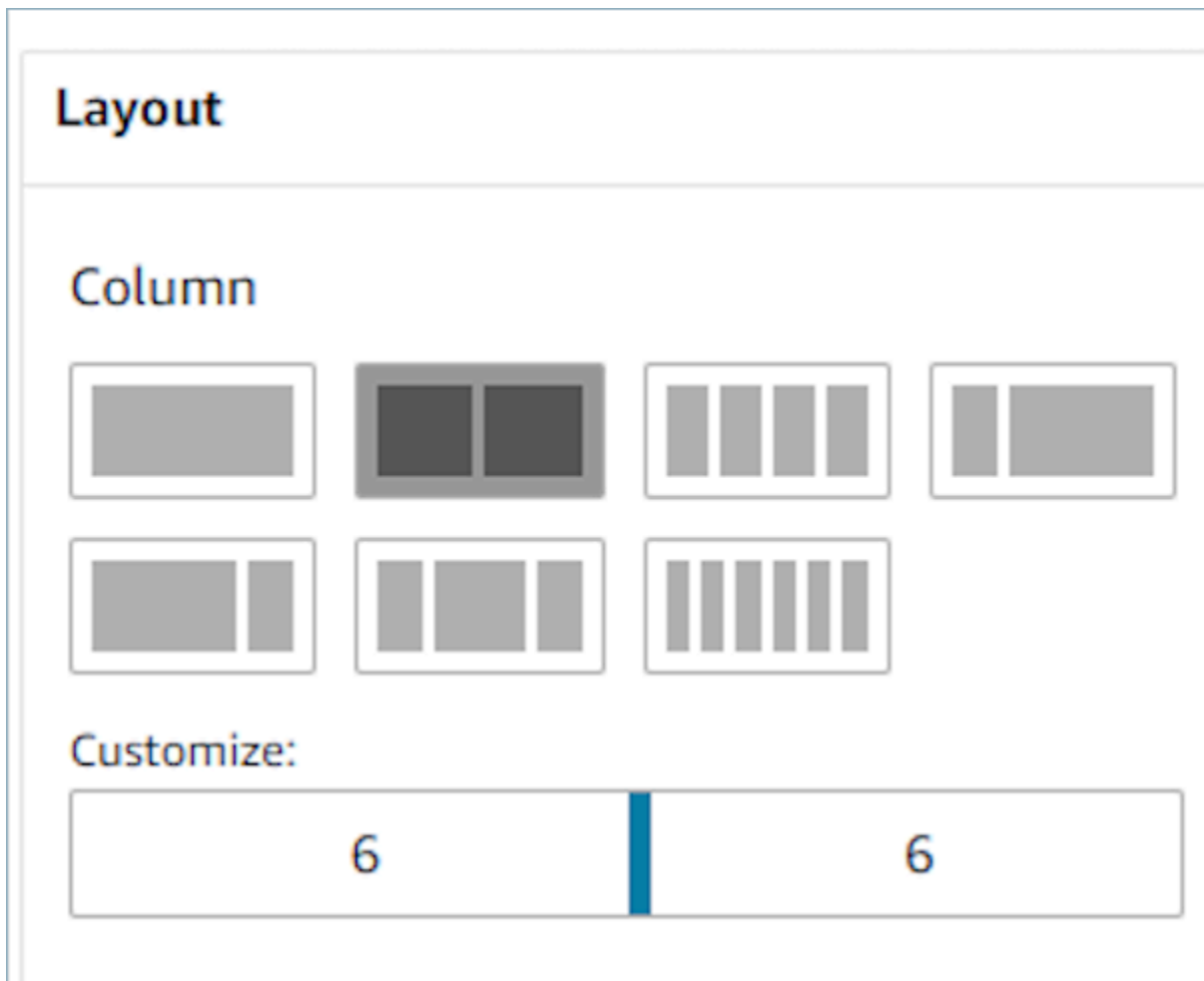
 #757575

Kolom tata letak

Sumber daya tampilan menggunakan pola flexbox dengan 12 kolom. Alih-alih komponen ditempatkan ke kanvas dengan cara piksel yang sempurna, komponen menempati posisi relatif satu sama lain, memungkinkan tampilan untuk meningkatkan dan menurunkan ukuran secara responsif tanpa kehilangan komposisi tampilan. Dalam pengaturan Global Anda dapat menentukan bagaimana Anda ingin mengelompokkan kolom Anda.

Misalnya, di bagian Kolom, Anda dapat memilih untuk membagi tampilan menjadi dua bagian dari 6 kolom dan mendapatkan tata letak berikut.





Anda juga dapat menggunakan slider Customize untuk mengubah rasio pengelompokan ini. Misalnya, Anda dapat mengaturnya sehingga sisi kiri tampilan adalah 4 kolom dan sisi kanan adalah 8.

Enter Details

City

New York City

Telephone Number

212-123-4567

Email Address

name@company



New Offers

Flight Deals

[Click here to learn more about the deals available](#)



Default status

Automobiles

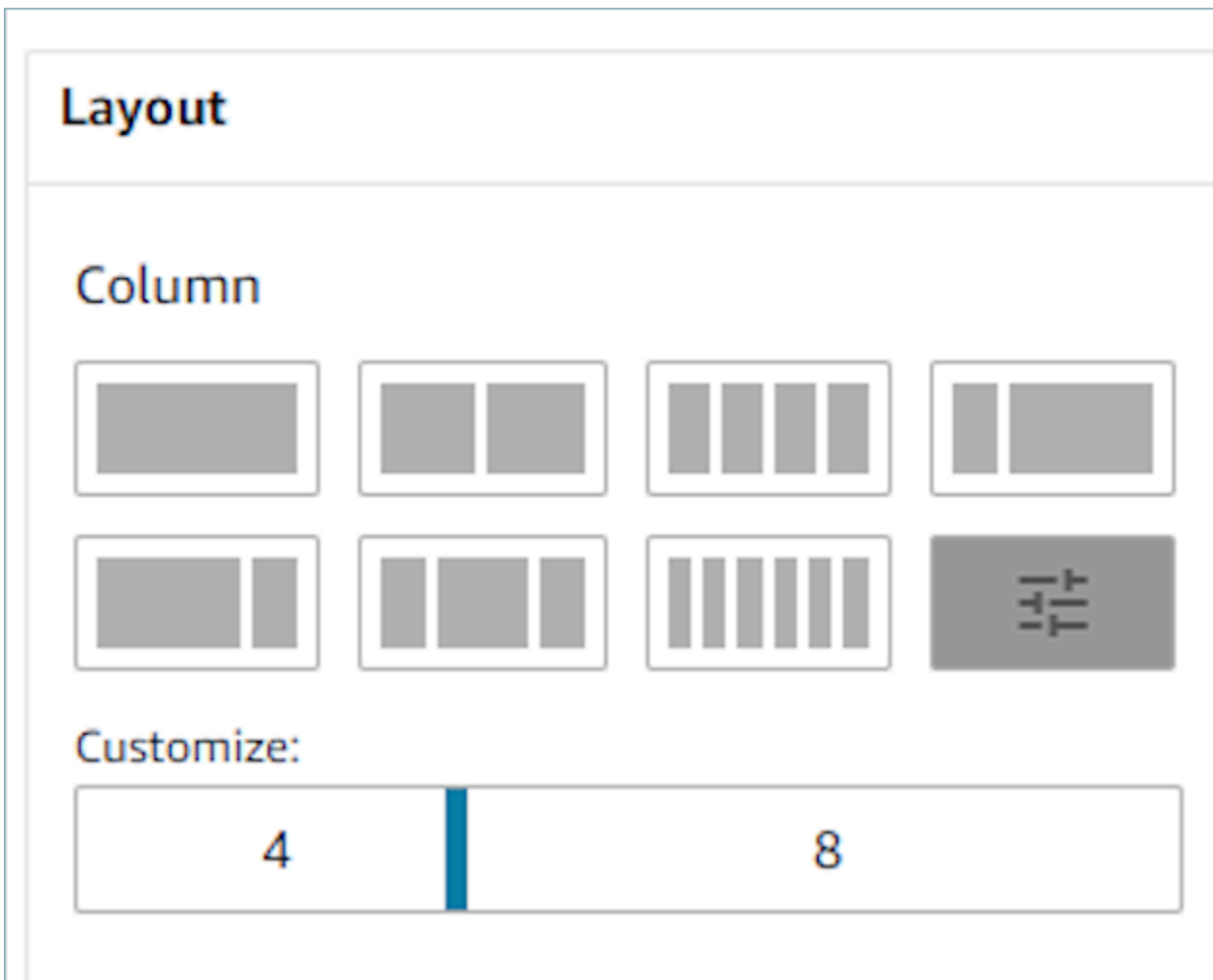
[Click here to learn more about the deals available](#)



New Offers

Bicycles

[Click here to learn more about the deals available](#)



Bidang dinamis

Untuk beberapa komponen, Anda tidak akan tahu nilai apa yang diisi sampai panduan digunakan saat runtime. Misalnya, jika Anda membuat layar muncul, Anda mungkin tahu bahwa Anda ingin memunculkan nama pelanggan dan ID profil, tetapi nilai bidang ini akan berubah dari kontak ke kontak.

Untuk menetapkan bidang tertentu agar memiliki nilai komponen, Anda dapat membuka tab properti untuk komponen tersebut dan memilih kotak centang Ini dinamis yang muncul di sebelah bidang yang dimaksud. Bidang paling umum yang membutuhkan nilai dinamis adalah bidang Nilai untuk bidang tampilan dan DefaultValuebidang yang ditemukan dalam input formulir. Secara teknis, bidang apa pun yang terlihat dan disembunyikan oleh agen dapat ditentukan secara dinamis saat runtime, itulah sebabnya setiap bidang di tab properti memiliki opsi This is dynamic yang dapat Anda pilih.

Sebagai contoh, kita bisa melihat AttributesBarkomponennya. Ini dinamis, label bidang tampilan yang ditemukan di bilah atribut, didefinisikan secara statis sebagai Nama Pelanggan, sedangkan nilai

aktual yang mengisi bidang ini bersifat dinamis, dan oleh karena itu akan ditentukan oleh data yang diteruskan saat runtime ke blok [Tampilkan tampilan](#).

▼ **Attributes-1**

This is dynamic

Label

This is dynamic

Customer Name

Value

This is dynamic

Anda juga memiliki opsi untuk mengatur semua atribut komponen sebagai dinamis. Dalam hal ini, segala sesuatu tentang bidang ini, termasuk label, akan ditentukan saat runtime berdasarkan nilai yang diteruskan ke [blok Tampilkan tampilan](#). Dalam hal ini, Nama Pelanggan sekarang adalah data sampel yang dapat Anda gunakan untuk memahami apa yang akan dilihat agen ketika mereka menggunakan panduan, tetapi nilai ini tidak dapat dilihat oleh agen.

▼ **Attributes-1**

This is dynamic

Label

This is dynamic

Customer Name

Value

This is dynamic

LinkType

This is dynamic

undefined ▼

Url

This is dynamic

ex. <https://example.com>

Anda juga dapat mengatur semua sub-komponen wadah khusus sebagai dinamis. Misalnya, dengan bilah atribut, Anda dapat memilih kotak centang Ini dinamis untuk membuat semua atribut dinamis dan oleh karena itu ditentukan oleh apa pun yang diteruskan ke [blok Tampilkan tampilan](#) saat runtime.

Attributes ▼

- This is dynamic
 - ▶ **Attributes-1**
 - ▶ **Attributes-2**
 - ▼ **Attributes-3**

This is dynamic

Label

This is dynamic

Active Case

Value

This is dynamic

Attribute 2

LinkType

This is dynamic

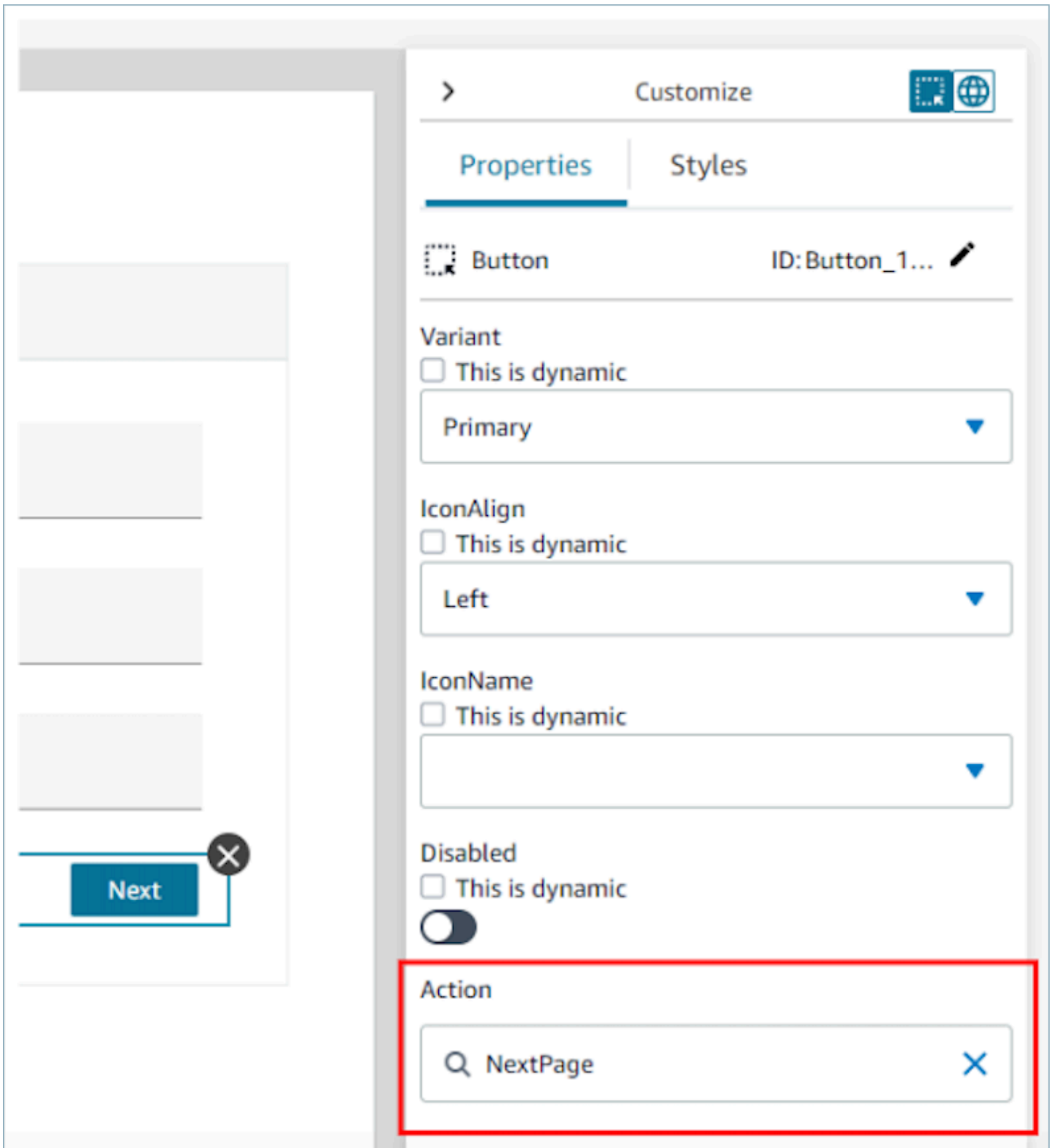
Case ▼

Url

This is dynamic

Menyetel tindakan yang muncul dalam aliran

Agar pengguna dapat melanjutkan ke halaman baru saat menggunakan panduan, mereka harus memilih tombol. Saat mengonfigurasi tombol di pembuat UI tanpa kode, seperti tombol kirim formulir, Anda akan dapat menentukan Tindakan untuk tombol ini. Saat pengguna memilih tombol saat runtime saat menggunakan panduan dan pesan respons dikirim ke flow, nilai Action akan menentukan jalur percabangan mana yang akan diikuti. Misalnya, jika tampilan memiliki tiga tombol di atasnya, masing-masing dengan tindakan yang berbeda, maka tindakan tersebut akan muncul di blok tampilan pertunjukan sebagai jalur yang berbeda, memungkinkan Anda untuk dengan cepat mengonfigurasi logika percabangan yang sesuai dalam aliran.



Menyimpan dan menerbitkan versi tampilan

Sumber daya View memiliki dukungan pembuatan versi yang memungkinkan Anda mengaudit dan bahkan menggunakan kembali iterasi sebelumnya dari tampilan yang telah Anda buat dan/atau gunakan dalam panduan. step-by-step Setelah Anda membuat perubahan pada tampilan Anda, penting untuk memilih tombol Simpan agar sumber daya tampilan diperbarui. Setelah Anda siap untuk tampilan yang akan digunakan dalam alur kontak step-by-step panduan, Anda dapat memilih tombol Publikasikan. Hanya versi tampilan yang telah diterbitkan yang akan muncul di [blok Tampilkan tampilan](#) untuk digunakan dalam alur.

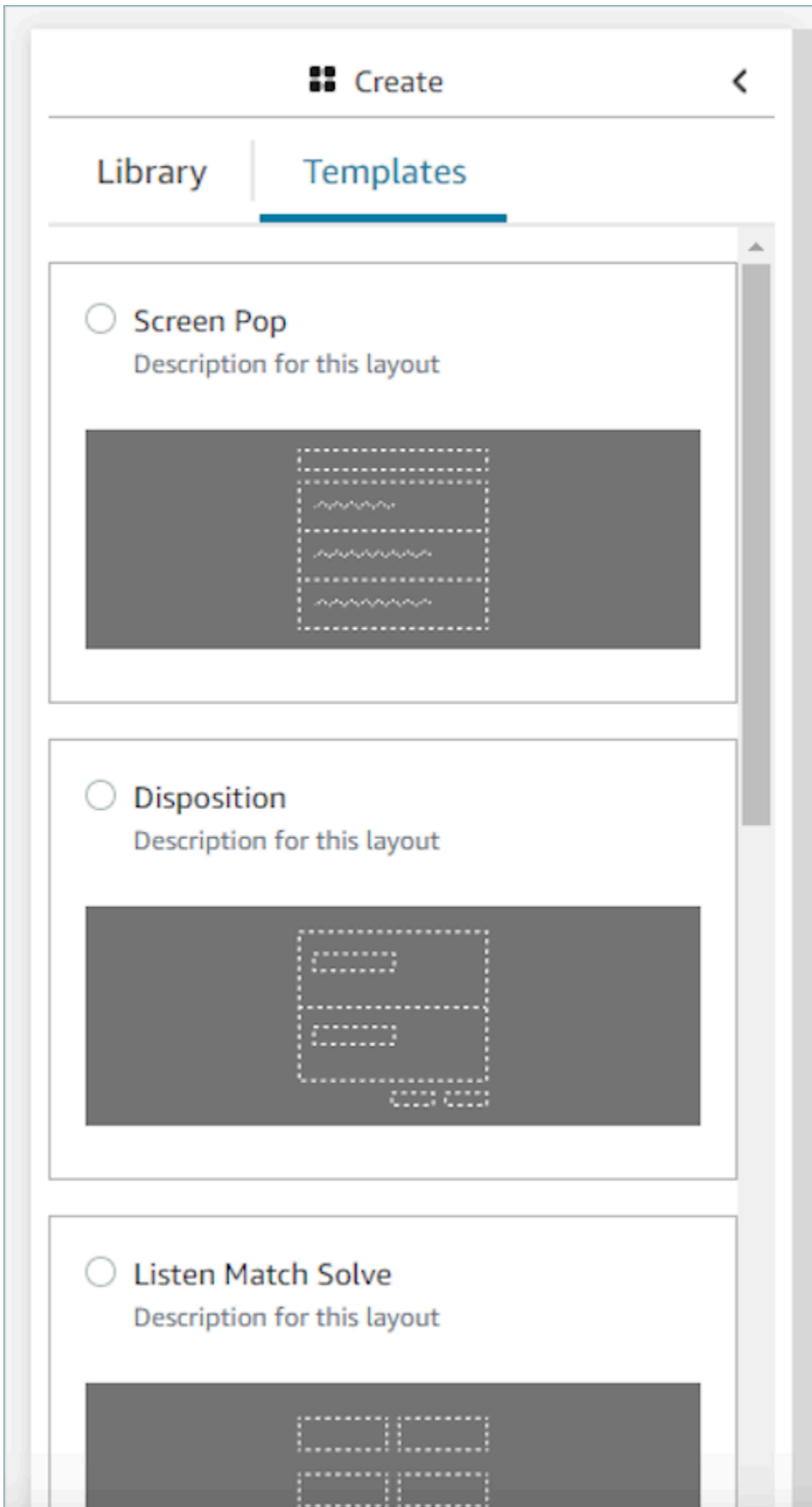
Note

Untuk menyimpan tampilan, Anda harus memasukkan nama untuk tampilan. Anda dapat mengatur nama tampilan di sudut kiri atas pembuat UI tanpa kode.

Template untuk memulai dengan cepat

Termasuk dalam pembuat UI tanpa kode adalah templat siap pakai yang dapat Anda gunakan untuk mengisi kanvas Anda sebelumnya dengan komponen. Dengan menavigasi ke tab Template di panel Create di sisi kiri, Anda akan dapat memilih salah satu opsi template. Setelah template muncul di kanvas, Anda dapat menambahkan lebih banyak komponen, menghapus komponen, dan melakukan jenis konfigurasi lain yang dapat Anda lakukan dengan sumber daya tampilan yang dibangun dari awal.

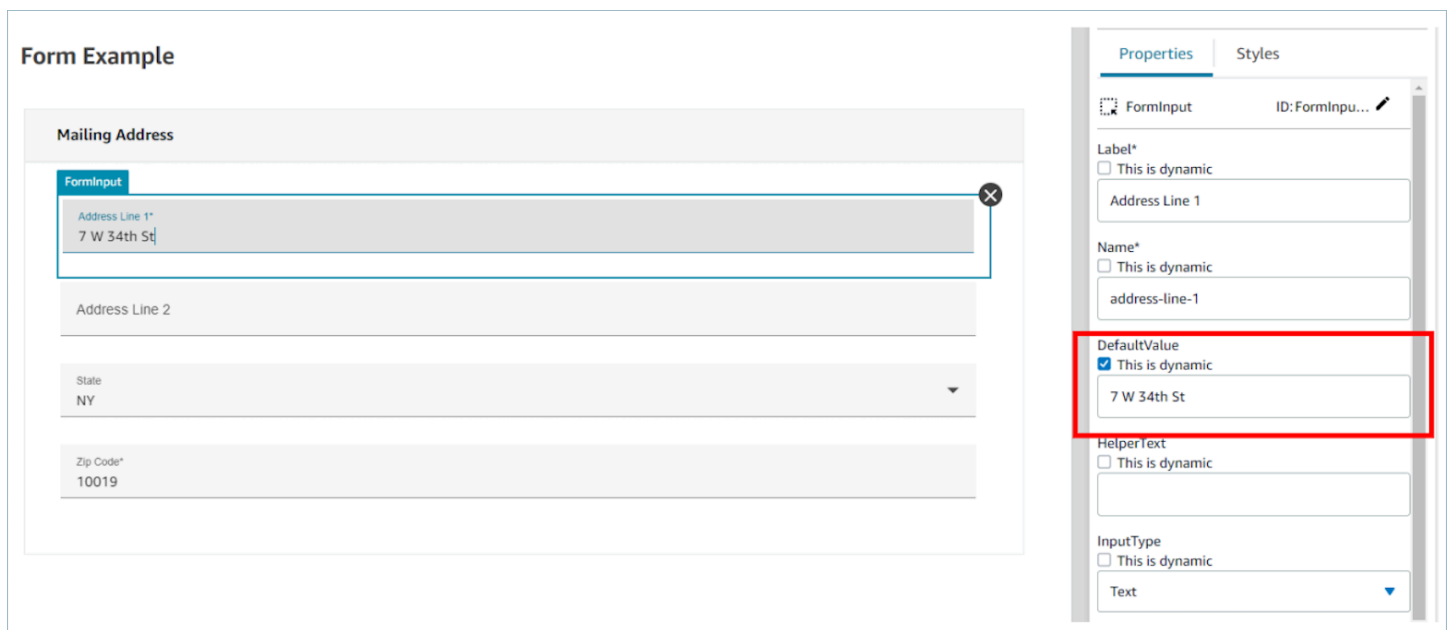
Jika Anda telah menempatkan komponen UI ke kanvas, komponen ini akan ditimpa dan template akan menggantikannya. Perubahan ini hanya akan diselesaikan setelah Anda Menyimpan sumber daya tampilan, jadi jika Anda menggunakan template dalam kesalahan, Anda dapat meninggalkan halaman dan kembali untuk kembali ke versi sumber daya tampilan tersimpan terakhir Anda.



Data sampel

Data sampel dapat digunakan untuk melihat tampilan akhir Anda bagi pengguna bahkan ketika bidang data aktual yang akan ditampilkan ditentukan secara dinamis saat runtime. Ketika ini dinamis dipilih untuk bidang, nilai yang dimasukkan ke dalam kotak input untuk bidang itu adalah data sampel yang akan muncul di kanvas. Data sampel ini hanya untuk tujuan tampilan dan hanya akan muncul di situs web Amazon Connect admin.

Misalnya, pada gambar berikut, Address Line 1 di alamat Mailing adalah nilai default dinamis yang akan diisi saat run-time oleh alamat yang ditemukan di profil pelanggan. Namun, karena orang yang membangun sumber daya tampilan ingin melihat seperti apa UI akhir untuk agen mereka, mereka telah memasukkan nilai default teks. Nilai 7 W 34th St ini hanya untuk tujuan tampilan di situs web Amazon Connect admin dan tidak akan muncul ke agen.



The image shows a screenshot of the Amazon Connect admin console. On the left, there is a 'Form Example' titled 'Mailing Address'. It contains several input fields: 'Address Line 1*' with the value '7 W 34th St', 'Address Line 2', 'State' with a dropdown menu showing 'NY', and 'Zip Code*' with the value '10019'. On the right, there is a 'Properties' panel for the 'FormInput' component. The 'Default Value' section is highlighted with a red box, showing a checked checkbox for 'This is dynamic' and the value '7 W 34th St' in the input field below it.

Cara memanggil panduan di awal kontak

Setelah membuat alur, Anda akan dapat menentukan alur mana yang akan muncul secara dinamis dengan menyetel kait peristiwa DefaultFlowForAgentUI di alur menggunakan blok aliran acara Set. Selama hook peristiwa ini disetel sebelum kontak dialihkan ke antrian, UI agen akan menampilkan alur ini setelah agen menerima kontak.

Misalnya, dengan memeriksa respons IVR, nama antrian, dan info pelanggan, Anda dapat membuat logika percabangan dalam alur yang menentukan ID aliran mana yang akan disetel. Gunakan blok

Check atribut untuk mengatur logika kondisional Anda dan blok aliran acara Set untuk mengatur alur yang ingin Anda kirim ke agen Anda.

Gambar berikut menunjukkan halaman Properti untuk blok aliran acara Set. Event hook diatur ke Default flow untuk Agent UI.

Set event flow



Specify a flow to run when a contact event or interaction occurs, such as an agent accepting or disconnecting from a call or placing a customer on hold [Info](#)


Select event

Select an event hook

Default flow for Agent UI

Select a flow

Set manually

 Select a flow

This field cannot be empty.

Set dynamically

Menampilkan atribut kontak di ruang kerja agen

Kasus penggunaan step-by-step panduan yang sederhana adalah memunculkan atribut kontak ke agen Anda di awal kontak untuk memberi mereka konteks yang mereka butuhkan di awal kontak sehingga mereka dapat terjun langsung ke pemecahan masalah. Fitur ini terkadang disebut sebagai Screen Pop. Untuk mengimplementasikan kasus penggunaan ini, ikuti contoh cara menerapkan tampilan Detail. Untuk informasi selengkapnya lihat [Lihat sumber daya](#).

Kode disposisi

Kasus penggunaan step-by-step panduan yang sederhana adalah meminta agen memasukkan kode disposisi di akhir kontak. Untuk memberi agen Anda kemampuan untuk mengatur kode disposisi di akhir kontak atau menyelesaikan pekerjaan pasca-panggilan lainnya, buat alur yang memiliki satu [Tampilkan tampilan](#) blok dan satu [Tetapkan atribut kontak](#) blok.

- Gunakan [Tampilkan tampilan](#) blok untuk membuat tampilan Formulir yang memberikan agen bidang input yang diperlukan.
- Gunakan [Tetapkan atribut kontak](#) blok untuk menyimpan respons sebagai atribut kontak.

Selain itu, Anda juga dapat menggunakan [Menginvokasi fungsi AWS Lambda](#) blok untuk mengirim data yang dimasukkan ke sistem eksternal.

Setelah membuat alur, Anda akan dapat menentukan alur mana yang akan muncul secara dinamis di akhir kontak dengan menyetel DisconnectFlowForAgentUI sebagai atribut khusus dalam alur kontak Anda. Selama atribut ini disetel sebelum kontak berakhir, UI agen akan memunculkan formulir ini setelah kontak berakhir.

Gambar berikut menunjukkan halaman properti untuk file [Tetapkan atribut kontak](#). Ini dikonfigurasi untuk menyimpan respons dalam atribut yang ditentukan pengguna.

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace

User defined

Value

DisconnectFlowForAgentUI

Set manually

Value

78598a99-2c07-4627-af8e-6d8ab28fd6

Set dynamically

Redaksi PII

Secara default, informasi apa pun yang melewati panduan disertakan dalam transkrip catatan kontak. Untuk mencegah PII muncul di transkrip catatan kontak Anda, Anda akan ingin menggunakan [blok Setel perekaman dan perilaku analitik](#) dalam alur kontak step-by-step panduan Anda, [aktifkan Lensa Kontak](#), dan aktifkan redaksi tanggal sensitif.

Untuk detail selengkapnya tentang cara mengaktifkan redaksi PII, lihat. [Aktifkan redaksi data sensitif](#)

Aplikasi pihak ketiga (aplikasi 3p) di ruang kerja agen (Pratinjau)

Ini adalah dokumentasi prarilis untuk layanan dalam rilis pratinjau. Dokumentasi dapat berubah.

Amazon Connect ruang kerja agen adalah aplikasi tunggal dan intuitif yang memberi agen Anda alat dan step-by-step panduan yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan masalah secara efisien, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan melakukan onboard lebih cepat. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kustomisasi Ruang Kerja Agen Amazon Connect](#).

Anda memiliki opsi untuk menggunakan aplikasi pihak pertama, seperti Profil Pelanggan, Kasus, Amazon Q di Connect, dan fitur seperti step-by-step panduan. Dengan dukungan untuk aplikasi pihak ketiga, Anda dapat menyatukan perangkat lunak pusat kontak Anda, yang dibangun sendiri atau oleh mitra di satu tempat. Misalnya, Anda dapat mengintegrasikan sistem reservasi milik Anda atau dasbor metrik yang disediakan vendor, ke dalam ruang kerja agen. Amazon Connect

Jika Anda seorang pengembang yang tertarik untuk membangun aplikasi pihak ketiga, tinjau dokumentasinya [di sini](#).

Daftar Isi

- [Aplikasi pihak ketiga onboard \(Pratinjau\)](#)
- [Izin pengguna \(Pratinjau\)](#)
- [Acara dan Permintaan \(Pratinjau\)](#)
- [Akses aplikasi pihak ketiga di ruang kerja agen \(Pratinjau\)](#)
- [Aplikasi pihak ketiga Pengaturan Federasi SSO \(Pratinjau\)](#)

Aplikasi pihak ketiga onboard (Pratinjau)

Ini adalah dokumentasi prarilis untuk layanan dalam rilis pratinjau. Dokumentasi dapat berubah.

Persyaratan

Jika Anda menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke aplikasi pihak ketiga, pengguna Anda memerlukan izin IAM berikut untuk mengintegrasikan aplikasi pihak ketiga menggunakan AWS Console. Selain itu `AmazonConnect_FullAccess`, pengguna membutuhkan:


```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "app-integrations:CreateApplication",
        "app-integrations:GetApplication",
        "iam:GetRolePolicy",
        "iam:PutRolePolicy",
        "iam>DeleteRolePolicy"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:<aws-region>:<aws-account-Id>:application/*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Cara mengintegrasikan aplikasi pihak ketiga

1. Buka Amazon Connect [konsol](https://console.aws.amazon.com/connect/) (<https://console.aws.amazon.com/connect/>).
2. Di panel navigasi kiri, pilih Aplikasi pihak ketiga. Jika Anda tidak melihat menu ini, itu karena tidak tersedia di wilayah Anda. Untuk memeriksa wilayah tempat fitur ini tersedia, lihat [Ketersediaan Amazon Connect layanan menurut Wilayah](#).
3. Pada halaman Aplikasi pihak ketiga, pilih Tambah aplikasi.

Enhance the agent workspace experience with third-party apps.

Third-party applications

You can add any applications that you want to bring into the Amazon Connect agent workspace.

Applications (3)

Search applications

Display name	Namespace	Associated instances	Last updated
Maps	sample.maps	1 instances	9/14/2023
Notes	sample.connect.notes	1 instances	8/23/2023
Scheduling	sample.notes	1 instances	9/15/2023

Enable Dark Mode
Use System Preferences

4. Pada halaman Tambahkan aplikasi, masukkan:

a. Informasi dasar

- i. Nama tampilan: Nama yang ramah untuk aplikasi. Nama ini akan ditampilkan di profil keamanan dan agen Anda pada tab di dalam ruang kerja agen. Anda dapat kembali dan mengubah nama ini.
- ii. Namespace: Nama resmi yang unik untuk aplikasi Anda. Jika Anda hanya memiliki satu aplikasi per URL akses, kami sarankan Anda menggunakan asal URL akses. Anda tidak boleh mengubah nama ini.
- iii. Deskripsi (opsional): Anda dapat memberikan deskripsi apa pun untuk aplikasi ini secara opsional. Deskripsi ini tidak akan ditampilkan ke agen.

b. Akses

- i. URL Akses: Ini adalah URL tempat aplikasi Anda di-host. URL harus aman, dimulai dengan https, kecuali jika itu adalah host lokal.

Note

Tidak semua URL dapat di-iframe. Berikut adalah dua cara untuk memeriksa apakah URL dapat di-iframe:

- i. Ada alat pihak ketiga yang tersedia untuk membantu memeriksa apakah URL dapat di-iframe yang disebut [iframe](#) Tester.
 - A. Jika URL dapat di-iframe, itu akan ditampilkan dalam pratinjau di halaman ini.
 - B. Jika URL tidak dapat di-iframe, itu akan menampilkan kesalahan dalam pratinjau di halaman ini.
 - Ada kemungkinan bahwa situs web ini menampilkan kesalahan, dan aplikasi masih dapat di-iframe di ruang kerja agen. Ini karena pengembang aplikasi dapat mengunci aplikasi mereka agar hanya dapat disematkan ke ruang kerja dan tidak di tempat lain. Jika Anda menerima aplikasi ini dari pengembang aplikasi, kami sarankan Anda tetap mencoba mengintegrasikan aplikasi ini ke dalam ruang kerja agen.
- ii. Untuk pengguna teknis: Periksa konten kebijakan keamanan aplikasi yang Anda coba integrasikan.
 - A. Firefox: Menu hamburger > Alat lainnya > Alat pengembang web > Jaringan
 - B. Chrome: Menu 3 titik > Alat lainnya > Alat pengembang > Jaringan
 - C. Browser lain: Temukan pengaturan jaringan di alat pengembang.
 - D. Arahan kerangka leluhur Content-Security-Policy harus.
`https://your-instance.my.connect.aws`
 - Jika direktifnya adalah `same origin` atau `audeny`, maka URL ini tidak dapat di-iframe oleh AWS/Amazon Connect

Inilah yang dapat Anda lakukan jika aplikasi tidak dapat di-iframe:

- Jika Anda mengontrol aplikasi/URL, Anda dapat memperbarui kebijakan keamanan konten aplikasi. [Ikuti praktik terbaik untuk pengembang aplikasi/ Memastikan bahwa aplikasi hanya dapat disematkan di bagian ruang kerja agen Connect di sini.](#)

- Jika Anda tidak mengontrol aplikasi/URL, Anda dapat mencoba menghubungi pengembang aplikasi dan meminta mereka untuk memperbarui kebijakan keamanan konten aplikasi.

- ii. Asal yang disetujui (opsional): Izinkan daftar URL yang harus diizinkan, jika berbeda dari URL akses. URL harus aman, dimulai dengan https, kecuali jika itu adalah host lokal.
- c. Tambahkan izin ke [acara dan permintaan](#).

Berikut ini adalah contoh bagaimana Anda dapat onboard aplikasi baru dan menetapkan izin untuk itu dengan menggunakan Konsol. AWS Dalam contoh ini, enam izin berbeda ditetapkan ke aplikasi.

Memberikan informasi dasar dan detail akses

- d. Asosiasi contoh
 - i. Anda dapat memberikan contoh apa pun dalam akses wilayah akun ini ke aplikasi ini.
 - ii. Meskipun mengaitkan aplikasi ke instance adalah opsional, Anda tidak akan dapat menggunakan aplikasi ini sampai Anda mengaitkannya dengan instance.

Memberikan izin ke aplikasi untuk integrasi data ruang kerja

The screenshot shows the 'Resource Groups & Tag Editor' interface for Amazon Connect. The left sidebar contains 'Amazon Connect', 'Instances', 'Third-party applications New', and 'Documentation'. The main content area is titled 'Approved origins - optional' and 'Permissions - optional'. The 'Approved origins' section has a text input field with the example 'https://myotherdomain.com' and 'Add' and 'Remove' buttons. The 'Permissions' section includes a link to 'Learn more' and a JSON editor for 'permissions.json'. The JSON content is as follows:

```

1 {
2   "Permissions": [
3     "User.Details.View",
4     "User.Configuration.View",
5     "User.Status.View",
6     "Contact.Details.View",
7     "Contact.CustomerDetails.View",
8     "Contact.Attributes.View"
9   ]
10 }

```

At the bottom right of the JSON editor, it shows '1:1 JSON Spaces: 4'. At the bottom left, there are toggle switches for 'Enable Dark Mode' and 'Use System Preferences'.

5. Pilih Simpan.

6. Jika aplikasi berhasil dibuat, Anda akan dikembalikan ke halaman aplikasi pihak ketiga, Anda akan melihat spanduk sukses, dan Anda akan melihat aplikasi dalam daftar.

The screenshot shows the 'View application' page for 'Sample App' in Amazon Connect. A green notification banner at the top states: 'Sample App was successfully added. You can now give access to users in the Amazon Connect Admin site - Security Profiles.' The breadcrumb navigation is 'Amazon Connect > Third-party applications > View application'. The page title is 'Sample App' with an 'Edit' button. The 'Application details' section contains the following information:

Display name Sample App	Access URL https://amazon.com	Associated instances 0 instances
Namespace sample	Arn arn:aws:...	Approved origins 0 domains
Description		

The 'Permissions' section shows the following JSON:

```

{
  "Permissions": [
    "User.Details.View",
    "User.Configuration.View",
    "User.Status.View",
    "Contact.Details.View",
    "Contact.CustomerDetails.View",
    "Contact.Attributes.View"
  ]
}

```

At the bottom left, there are toggle switches for 'Enable Dark Mode' and 'Use System Preferences'.

Anda dapat mengedit atribut tertentu dari aplikasi yang ada, seperti Nama Tampilan, URL Akses, dan Izin.

- Jika ada kesalahan dalam membuat aplikasi atau mengaitkan aplikasi ke instance, maka Anda akan melihat pesan kesalahan, dan Anda dapat mengambil tindakan yang sesuai untuk memperbaiki masalah.

Hapus aplikasi pihak ketiga

Ini adalah dokumentasi prarilis untuk layanan dalam rilis pratinjau. Dokumentasi dapat berubah.

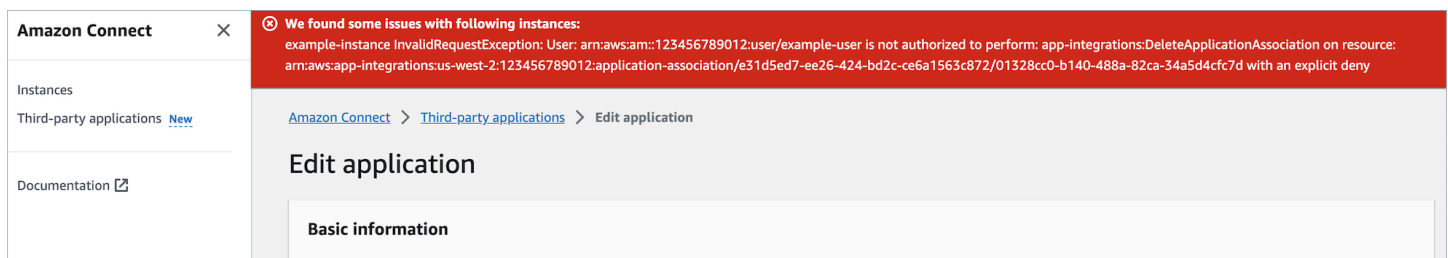
Jika Anda tidak lagi ingin menggunakan aplikasi pihak ketiga di masa mendatang, Anda dapat menghapusnya. Jika Anda sementara ingin berhenti menggunakannya, tetapi Anda mungkin ingin menggunakannya lagi di masa mendatang, kami sarankan Anda memisahkannya dari sebuah instance untuk menghindari keharusan menambahkannya lagi. Untuk menghapus aplikasi pihak ketiga, navigasikan ke AWS konsol, pilih aplikasi, dan pilih Hapus.

Pemecahan Masalah

- Operasi akan gagal jika aplikasi dikaitkan dengan instance apa pun. Pertama-tama Anda harus memisahkan aplikasi dari contoh apa pun. Kemudian Anda dapat kembali dan menghapus.

Tip

Jika Anda membuat aplikasi sebelum 15 Desember 2023, Anda mungkin mengalami masalah saat memperbarui asosiasi aplikasi ke instance. Ini karena Anda perlu melakukan pembaruan pada kebijakan IAM Anda.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, a red error banner reads: "We found some issues with following instances: example-instance InvalidRequestException: User: arn:aws:iam::123456789012:user/example-user is not authorized to perform: app-integrations:DeleteApplicationAssociation on resource: arn:aws:app-integrations:us-west-2:123456789012:application-association/e31d5ed7-ee26-424-bd2c-ce6a1563c872/01328cc0-b140-488a-82ca-34a5d4cfc7d with an explicit deny". Below the error, the breadcrumb navigation shows "Amazon Connect > Third-party applications > Edit application". The main content area is titled "Edit application" and has a section for "Basic information". The left sidebar contains navigation links for "Instances", "Third-party applications" (with a "New" button), and "Documentation".

Kebijakan IAM Anda perlu diperbarui untuk menyertakan izin berikut:

- `app-integrations:CreateApplicationAssociation`
- `app-integrations>DeleteApplicationAssociation`

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "app-integrations:CreateApplication",
        "app-integrations:GetApplication"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:<aws-region>:<aws-account-Id>:application/*",
      "Effect": "Allow"
    },
    {
      "Action": [
        "app-integrations:CreateApplicationAssociation",
        "app-integrations>DeleteApplicationAssociation"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:<aws-region>:<aws-account-Id>:application-association/*",
      "Effect": "Allow"
    },
    {
      "Action": [
        "iam:GetRolePolicy",
        "iam:PutRolePolicy",
        "iam>DeleteRolePolicy"
      ],
      "Resource": "arn:aws:iam::<aws-account-Id>:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect_*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Izin pengguna (Pratinjau)

Ini adalah dokumentasi prarilis untuk layanan dalam rilis pratinjau. Dokumentasi dapat berubah.


Topik ini menjelaskan izin profil keamanan yang diperlukan untuk mengakses aplikasi pihak ketiga yang telah Anda onboard dan kaitkan. Untuk daftar izin aplikasi pihak ketiga dan nama API-nya, lihat [Daftar izin profil keamanan](#).

Izin aplikasi pihak ketiga

Note

Setelah mengaitkan aplikasi ke sebuah instans, Anda mungkin harus menunggu hingga 10 menit untuk melihat aplikasi muncul di menu Aplikasi Agen profil keamanan.

Aplikasi apa pun yang telah Anda onboard AWS dan terkait dengan Amazon Connect instans Anda akan muncul di menu Aplikasi Agen profil keamanan, seperti pada gambar berikut:

Agent Applications						
These permissions are for agent experiences.						
Type	All	Access	View	Edit	Create	Delete
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custom views 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maps	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note

Anda juga perlu memberikan akses ke PKC agar menu peluncur aplikasi muncul.

Contact Control Panel (CCP)

This allows various levels of access to the Call Control Panel (CCP).

Type	Access
Access Contact Control Panel	<input checked="" type="checkbox"/>

Setelah Anda memberikan izin, Anda dapat meninjau caranya [Akses aplikasi pihak ketiga di ruang kerja agen \(Pratinjau\)](#).

Acara dan Permintaan (Pratinjau)

Ini adalah dokumentasi prarilis untuk layanan dalam rilis pratinjau. Dokumentasi dapat berubah.

Izin aplikasi

Note

Jika Anda seorang pengembang, tinjau cara membuat aplikasi yang bereaksi terhadap peristiwa [di sini](#).

Saat Anda melakukan onboard aplikasi menggunakan API atau onboardingUI di AWS Konsol, Anda harus secara eksplisit memberikan izin aplikasi pihak ketiga ke data Amazon Connect. Anda juga dapat mengedit izin pada aplikasi yang ada.

Untuk memahami efek dari pemberian izin tertentu, harap tinjau izin, deskripsi, dan permintaan serta acara di bawah ini. Sebagai contoh: Jika Anda menetapkan izin `User.Details.View` ke aplikasi, maka itu akan memiliki kemampuan untuk membuat permintaan berikut: `agent.getName` dan `agent.getARN`. Jika aplikasi Anda mencoba berlangganan acara atau membuat permintaan data yang tidak memiliki izin, aplikasi Anda mungkin tidak berfungsi sebagaimana dimaksud. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang setiap permintaan dan peristiwa, lihat [Referensi API](#).

Izin	Deskripsi	Permintaan	Peristiwa
<code>User.Details.View</code>	Detail tentang agen, seperti nama lengkap	Agen/GetName	

Izin	Deskripsi	Permintaan	Peristiwa
	mereka dan ARN Pengguna	Agen/GetARN	
User.Configuration.View	Informasi konfigurasi tentang agen, seperti profil perutean terkait	agen/ getRoutingProfile agen/ getChannelConcurrency agen/ getDialableCountries Agen/GetExtension	
User.Status.View	Detail tentang status agen	Agen/GetState	agen/ onStateChanged
Kontak.Details.View	Detail tentang kontak yang tersedia di ruang kerja	kontak/id getInitialContact Kontak/GetType kontak/ getStateDuration Kontak/getQueue kontak/ getQueueTimestamp	Kontak/OnDestroyed Kontak/OnMissed kontak/ onStartingAcw
Kontak. CustomerDetails.Lihat	Detail tentang pelanggan Anda, seperti nomor telepon yang mereka hubungi (Hanya suara)	kontak/ getPhoneNumber	
Kontak.Attributes.View	Metadata tentang kontak	Kontak/getAttribute Kontak/getAttributes	

Akses aplikasi pihak ketiga di ruang kerja agen (Pratinjau)

Ini adalah dokumentasi prarilis untuk layanan dalam rilis pratinjau. Dokumentasi dapat berubah.

Note

Kami mengetahui Penghentian Cookie Pihak Ketiga Google Chrome (3PCD) yang dapat memengaruhi pengalaman aplikasi pihak ketiga. Jika Anda menggunakan aplikasi pihak ketiga di ruang kerja Amazon Connect Agent di browser Chrome, kami sarankan Anda:

- Solusi sementara: Perbarui [kebijakan Chrome Perusahaan](#)). Anda dapat menyetel `BlockThirdPartyCookies` Kebijakan ke false dan melindungi pengalaman agen Anda dari dampak langsung karena penghentian Cookie 3P.
- Solusi permanen: Kami menyarankan agar pengembang aplikasi mengikuti [praktik terbaik](#) yang akan terus meneruskan cookie pihak ketiga.

Note

Admin harus telah [mengintegrasikan aplikasi](#) dan agen harus memiliki [akses ke aplikasi](#) dengan menggunakan profil keamanan. Agen juga harus memiliki akses ke PKC agar peluncur aplikasi muncul.

Untuk mengakses ruang kerja agen, buka URL berikut:

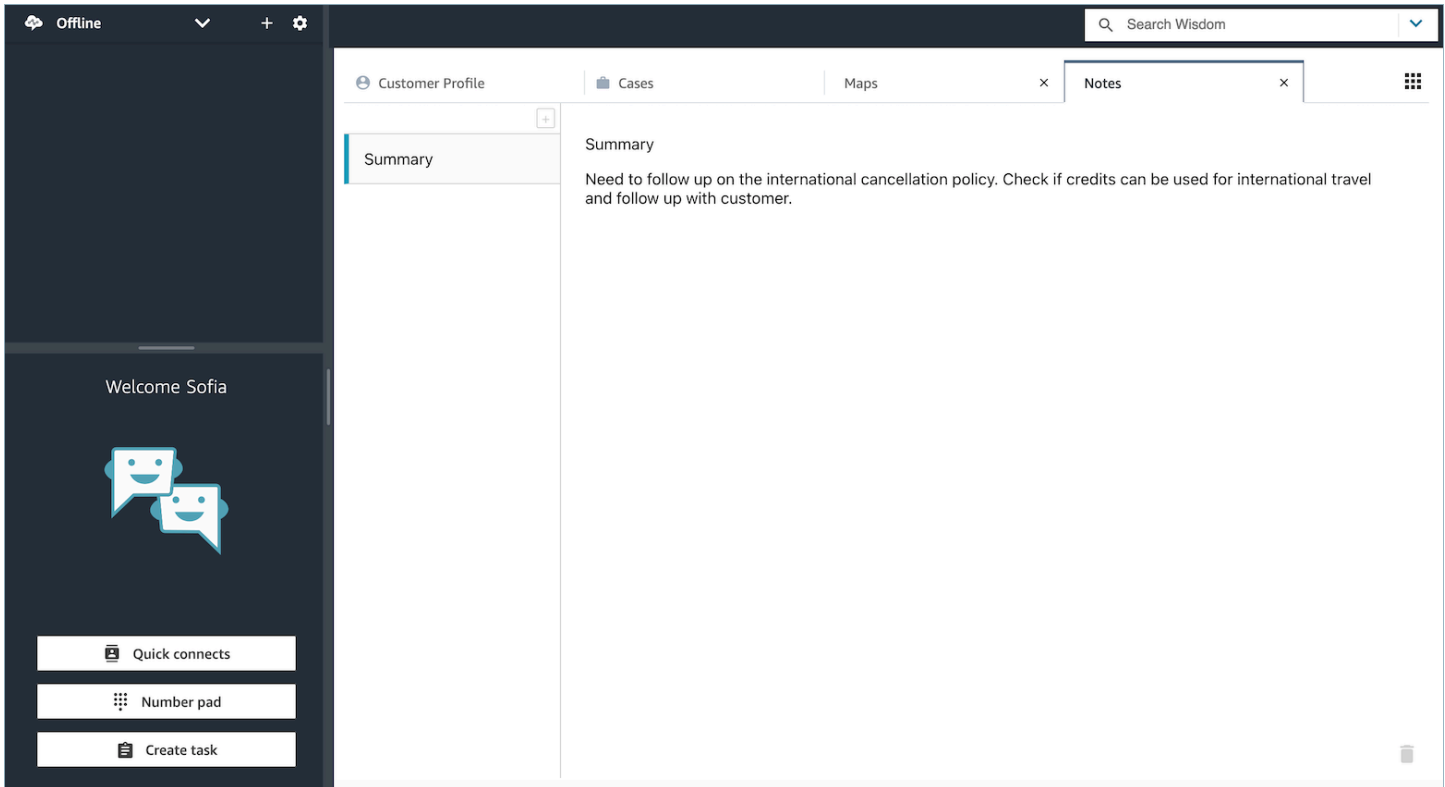
```
https://instance name.my.connect.aws/agent-app-v2/
```

Dari ruang kerja agen, agen dapat mengakses aplikasi pihak ketiga di ruang kerja agen dengan menggunakan peluncur aplikasi. Pastikan agen memiliki izin untuk:

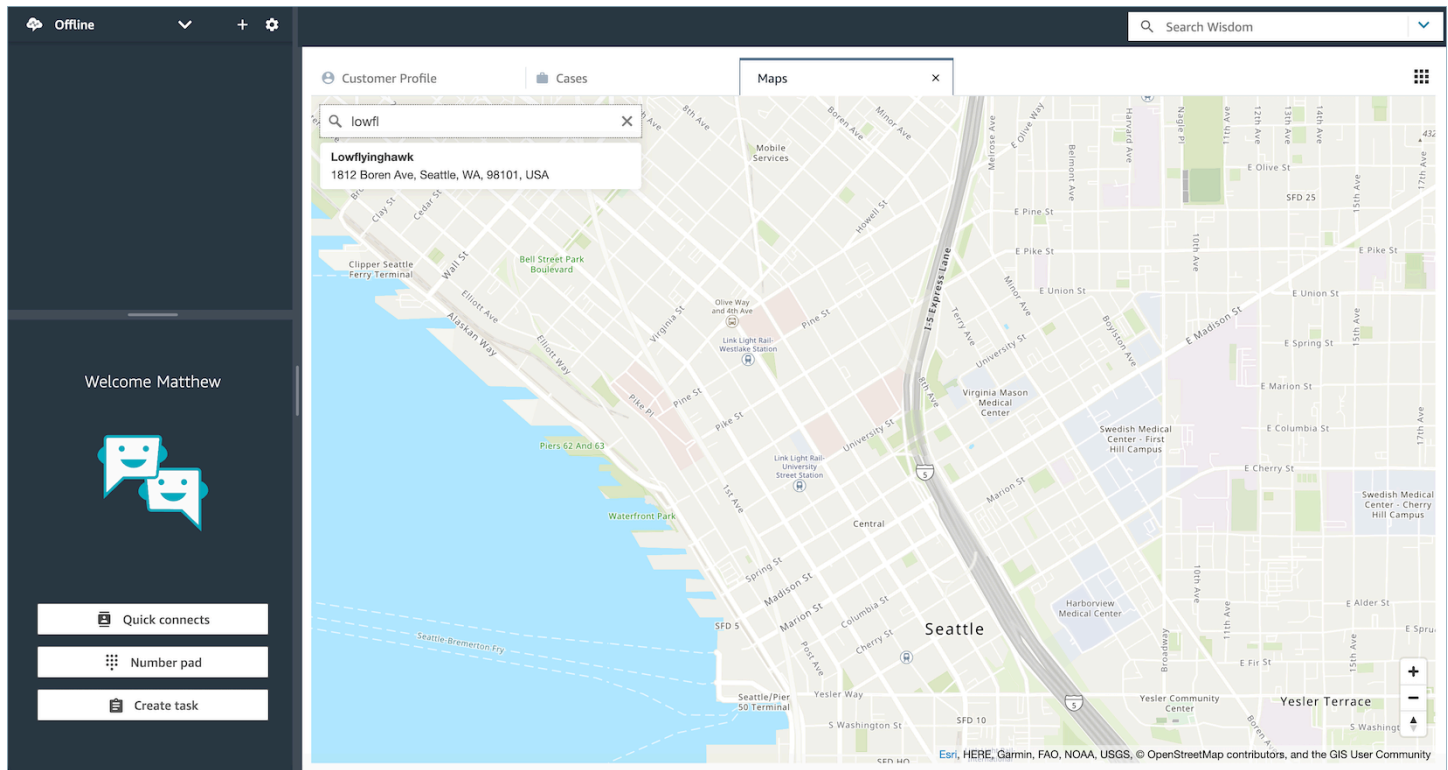
- Akses PKC
- Akses ke setidaknya satu aplikasi pihak ketiga

Agen kemudian akan melihat menu di sudut kanan atas ruang kerja agen yang disebut peluncur aplikasi. Peluncur aplikasi akan menampilkan daftar aplikasi yang dapat diakses agen. Agen dapat meluncurkan aplikasi dalam keadaan idle (ketika mereka tidak memiliki kontak) atau ketika mereka berada di kontak (panggilan, obrolan, atau tugas). Setelah aplikasi dibuka untuk kontak tertentu, maka aplikasi akan tetap terbuka sampai kontak tersebut ditutup.

Aplikasi Catatan



Aplikasi peta



Aplikasi pihak ketiga Pengaturan Federasi SSO (Pratinjau)

Ini adalah dokumentasi prarilis untuk layanan dalam rilis pratinjau. Dokumentasi dapat berubah.

Pengguna dapat menggunakan Single-Sign-On untuk bergabung ke beberapa aplikasi pihak ketiga yang telah diatur dalam Amazon Connect instance mereka tanpa perlu mengautentikasi secara terpisah untuk setiap aplikasi.

Siapkan SSO untuk aplikasi pihak ketiga yang ada dalam instans Anda Amazon Connect

1. Siapkan Penyedia Identitas atau gunakan Penyedia Identitas yang ada.
2. Siapkan pengguna dalam Penyedia Identitas.
3. Siapkan instance Connect dan [Konfigurasi SAMP dengan IAM untuk Amazon Connect](#).
4. Siapkan aplikasi lain dalam Penyedia Identitas Anda yang akan Anda integrasikan dengan instans Connect Anda.
5. Lampirkan setiap identitas pengguna individu ke aplikasi apa pun dalam Penyedia Identitas yang akan diintegrasikan dengan instans Connect Anda. Anda dapat mengontrol agen mana yang memiliki akses ke aplikasi di ruang kerja agen koneksi dengan memberikan izin khusus aplikasi

yang lebih terperinci dalam profil keamanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin pengguna \(Pratinjau\)](#).

6. Setelah pengguna masuk ke Penyedia Identitas mereka, mereka dapat bergabung ke instans Connect mereka yang memiliki aplikasi Pihak Ketiga yang dikonfigurasi dan mereka dapat bergabung ke setiap aplikasi (jika aplikasi telah diatur untuk SSO) tanpa perlu nama pengguna dan kata sandi mereka.

Gunakan Amazon Q in Connect untuk bantuan agen yang didukung AI generatif secara real-time

Note

Didukung oleh Amazon Bedrock: AWS mengimplementasikan [deteksi penyalahgunaan otomatis](#). Karena Amazon Q in Connect dibangun di Amazon Bedrock, pengguna dapat memanfaatkan sepenuhnya kontrol yang diterapkan di Amazon Bedrock untuk menegakkan keselamatan, keamanan, dan penggunaan kecerdasan buatan (AI) yang bertanggung jawab.

Amazon Q in Connect adalah asisten layanan pelanggan AI generatif. Ini adalah evolusi Amazon Connect Wisdom yang disempurnakan LLM yang memberikan rekomendasi waktu nyata untuk membantu agen pusat kontak menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan akurat.

Amazon Q in Connect secara otomatis mendeteksi maksud pelanggan selama panggilan dan obrolan menggunakan analisis percakapan dan pemahaman bahasa alami (NLU). Ini kemudian memberi agen tanggapan generatif langsung dan waktu nyata dan tindakan yang disarankan. Ini juga menyediakan tautan ke dokumen dan artikel yang relevan.

Selain menerima rekomendasi otomatis, agen juga dapat menanyakan Amazon Q secara langsung menggunakan bahasa alami atau kata kunci untuk menjawab permintaan pelanggan. Amazon Q bekerja tepat di dalam ruang kerja Amazon Connect agen.

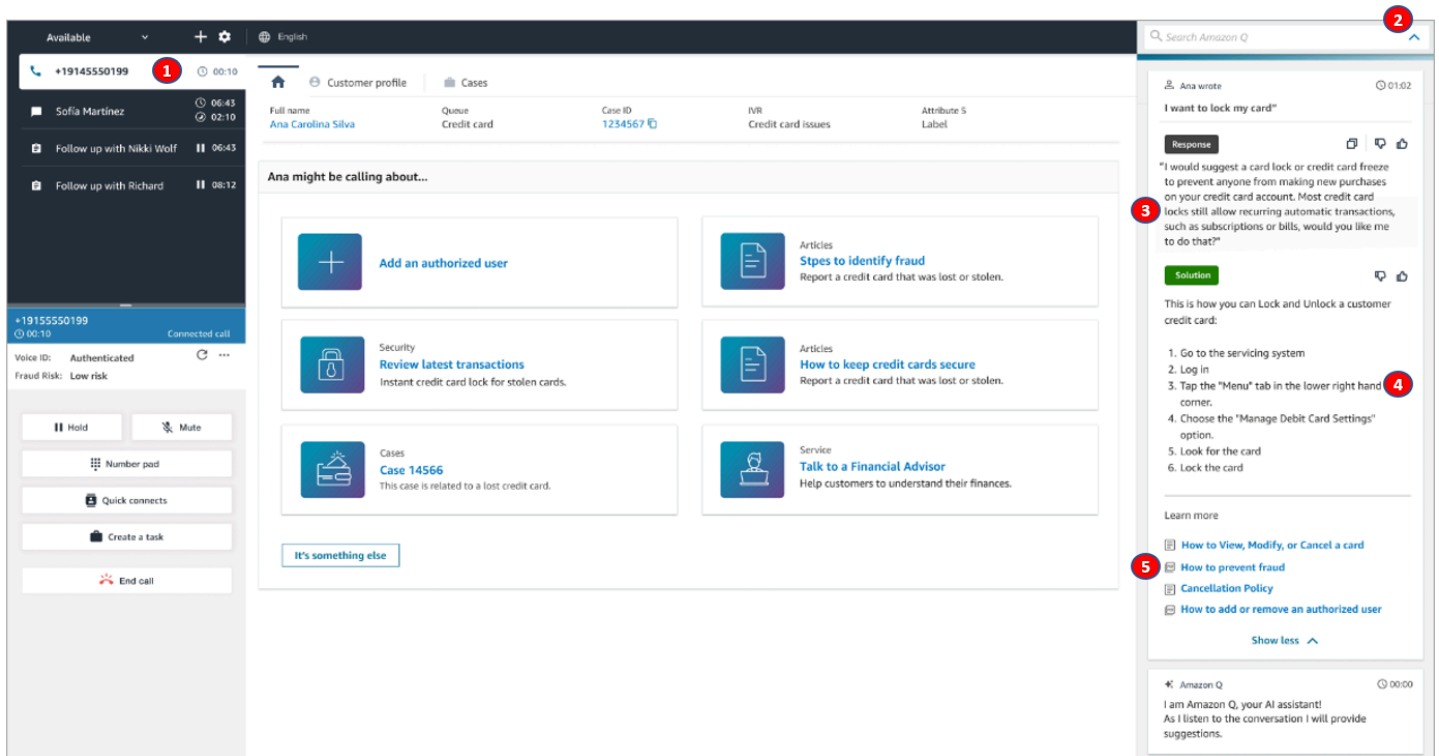
Amazon Q in Connect tersedia oleh API untuk digunakan di ruang kerja agen yang ada. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Referensi Amazon Q di Connect API](#).

Note

Untuk menggunakan Amazon Q di Connect with calls, Anda harus mengaktifkan Amazon Connect Contact Lens. Lensa Kontak tidak diperlukan untuk menggunakan Amazon Q di Connect with chatting.

Amazon Q in Connect dapat digunakan sesuai dengan GDPR dan memenuhi syarat HIPPA.

Gambar berikut menunjukkan bagaimana sebuah artikel dapat muncul dalam aplikasi agen ketika agen sedang menelepon.



1. Agen sedang menelepon.
2. Agen dapat mengajukan pertanyaan bahasa alami.
3. Amazon Q in Connect memberikan tanggapan bahwa agen dapat berbagi langsung dengan pelanggan. Misalnya, mereka dapat menyalin dan menempelkan respons ke obrolan, atau membacanya melalui panggilan.
4. Amazon Q in Connect memberikan informasi lebih lanjut untuk agen, misalnya, ringkasan solusi atau langkah selanjutnya yang harus mereka ambil.
5. Amazon Q di Connect menyediakan tautan ke artikel tertentu.

Aktifkan Amazon Q di Connect untuk instans Anda

Anda dapat menggunakan metode berikut untuk mengaktifkan Amazon Q di Connect

- Gunakan konsol Amazon Connect. Ada instruksi di halaman ini.
- Gunakan [Amazon Q di Connect API](#) untuk menyerap konten.

Bagian berikut menjelaskan cara menggunakan konsol Amazon Connect untuk mengaktifkan Amazon Q di Connect. Ikuti mereka dalam urutan yang tercantum. Jika Anda ingin menggunakan

Amazon Q in Connect API, kami menganggap Anda memiliki keterampilan pemrograman yang diperlukan.

Topik

- [Jenis konten yang didukung](#)
- [Ikhtisar integrasi](#)
- [Sebelum Anda memulai](#)
- [Langkah 1: Buat Amazon Q di domain Connect](#)
- [Langkah 2: Enkripsi domain](#)
- [Langkah 3: Buat integrasi \(basis pengetahuan\)](#)
- [Langkah 4: Konfigurasi alur Anda untuk Amazon Q di Connect](#)
- [Kapan basis pengetahuan Anda terakhir diperbarui?](#)

Jenis konten yang didukung

Amazon Q in Connect mendukung konsumsi HTML, Word, PDF, dan konten teks. Perhatikan hal berikut:

- File teks biasa harus dalam UTF-8.
- Dokumen Word harus dalam format DOCX.
- Dokumen Word secara otomatis dikonversi ke HTML yang disederhanakan dan tidak akan mempertahankan keluarga font, ukuran, warna, penyorotan, perataan, atau pemformatan dokumen sumber lainnya seperti warna latar belakang, header, atau footer.
- File PDF tidak dapat dienkripsi atau dilindungi kata sandi.
- Tindakan dan skrip yang disematkan ke dalam file PDF tidak didukung.

Ikhtisar integrasi

Anda mengikuti langkah-langkah luas ini untuk mengaktifkan Amazon Q di Connect:

1. Buat Amazon Q di domain Connect (asisten). Domain terdiri dari basis pengetahuan tunggal, seperti Salesforce atau Zendesk.
2. Buat kunci enkripsi untuk mengenkripsi kutipan yang disediakan dalam rekomendasi kepada agen.
3. Buat basis pengetahuan menggunakan data eksternal:

- Tambahkan integrasi data dari Amazon S3, SharePoint Microsoft Online, Salesforce [ServiceNow](#), ZenDesk dan menggunakan konektor bawaan di konsol Amazon Connect.
 - Enkripsi konten yang mengimpor dari aplikasi ini menggunakan kunci KMS.
 - Untuk integrasi tertentu, tentukan frekuensi sinkronisasi.
 - Tinjau integrasi.
4. Konfigurasi alur kontak Anda.
 5. Tetapkan izin.

Sebelum Anda memulai

Berikut ini adalah ikhtisar konsep kunci dan informasi yang akan diminta selama proses penyiapan.

Tentang Amazon Q di domain Connect

Saat mengaktifkan Amazon Q di Connect, Anda membuat domain Amazon Q di Connect: asisten yang terdiri dari satu basis pengetahuan. Ikuti panduan ini saat membuat domain:

- Anda dapat membuat beberapa domain, tetapi mereka tidak berbagi integrasi aplikasi eksternal atau data pelanggan antara satu sama lain.
- Anda dapat mengaitkan setiap domain dengan satu atau beberapa instans Amazon Connect, tetapi Anda hanya dapat mengaitkan instans Amazon Connect dengan satu domain.

Note

Jika Anda ingin menggunakan beberapa sumber data, kami sarankan untuk mengumpulkan data di Amazon Simple Storage Service dan menggunakannya sebagai domain Anda.

- Semua integrasi aplikasi eksternal yang Anda buat berada pada tingkat domain. Semua instans Amazon Connect yang terkait dengan domain mewarisi integrasi domain.
- Anda dapat mengaitkan instans Amazon Connect Anda dengan domain yang berbeda kapan saja dengan memilih domain yang berbeda.

Cara memberi nama Amazon Q Anda di domain Connect

Saat mengaktifkan Amazon Q di Connect, Anda diminta untuk memberikan nama domain ramah yang berarti bagi Anda, seperti nama organisasi Anda.

(Opsional) Buat AWS KMS keys untuk mengenkripsi domain dan konten

Saat Anda mengaktifkan Amazon Q di Connect, secara default domain dan koneksi dienkripsi dengan file. Kunci milik AWS Namun, jika Anda ingin mengelola kunci, Anda dapat membuat atau menyediakan dua [AWS KMS keys](#):

- Gunakan satu kunci untuk domain Amazon Q di Connect, yang digunakan untuk mengenkripsi kutipan yang disediakan dalam rekomendasi.
- Gunakan tombol kedua untuk mengenkripsi konten yang diimpor dari Amazon S3, SharePoint Microsoft Online, ServiceNow Salesforce, atau. ZenDesk Perhatikan bahwa indeks penelusuran Amazon Q di Connect selalu dienkripsi saat istirahat menggunakan file. Kunci milik AWS

Untuk membuat kunci KMS, ikuti langkah-langkahnya [Langkah 1: Buat Amazon Q di domain Connect](#), nanti di bagian ini.

Kunci yang dikelola pelanggan Anda dibuat, dimiliki, dan dikelola oleh Anda. Anda memiliki kendali penuh atas kunci KMS, dan AWS KMS dikenakan biaya.

Jika Anda memilih untuk menyiapkan kunci KMS di mana orang lain adalah administrator, kunci tersebut harus memiliki kebijakan yang mengizinkan `kms:CreateGrantkms:DescribeKey`, `kms:Decrypt` dan serta `kms:GenerateDataKey*` izin ke identitas IAM menggunakan kunci untuk memanggil Amazon Q di Connect. Untuk menggunakan Amazon Q di Connect with chat, kebijakan kunci untuk domain Amazon Q di Connect harus mengizinkan `kms:Decryptkms:GenerateDataKey*`, dan `kms:DescribeKey` izin ke prinsipal `connect.amazonaws.com` layanan.

Note

Untuk menggunakan Amazon Q di Connect with chat, kebijakan utama untuk domain Amazon Q di Connect harus memberikan izin berikut kepada prinsipal `connect.amazonaws.com` layanan;

- `kms:GenerateDataKey*`

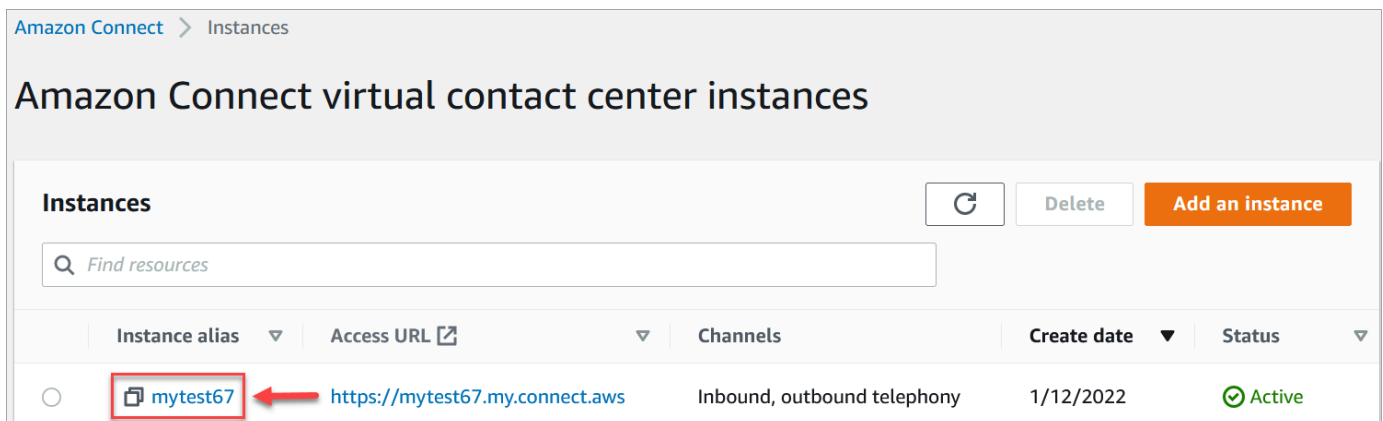
- kms:DescribeKey
- kms:Decrypt

Untuk informasi tentang cara mengubah kebijakan kunci, lihat [Mengubah kebijakan kunci](#) di Panduan Pengembang AWS Key Management Service.

Langkah 1: Buat Amazon Q di domain Connect

Langkah-langkah berikut menjelaskan cara menambahkan domain ke instans Amazon Connect, dan cara menambahkan integrasi ke domain. Untuk menyelesaikan langkah-langkah ini, Anda harus memiliki instance tanpa domain.

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instans pusat kontak virtual Amazon Connect, di bawah Alias instans, pilih nama instance. Gambar berikut menunjukkan nama contoh yang khas.



3. Di panel navigasi, pilih Amazon Q, lalu pilih Tambah domain.
4. Pada halaman Tambah domain, pilih Buat domain.
5. Di kotak Nama domain, masukkan nama yang ramah, seperti nama organisasi Anda.

Add domain
Use a new or existing Amazon Q domain to enable Amazon Q for your instance.

Domain setup

Choose domain method

Create a new domain
Use a new domain to enable Amazon Q for your instance.

Domain name

Amazon_Q_in_Connect_Domain

Must be between 1 and 1024 characters. Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, -

6. Biarkan halaman tetap terbuka dan lanjutkan ke langkah berikutnya.

Langkah 2: Enkripsi domain

Anda dapat menggunakan kunci default Amazon Connect untuk mengenkripsi domain Anda. Anda juga dapat menggunakan kunci yang ada, atau Anda dapat membuat kunci yang Anda miliki. Kumpulan langkah berikut menjelaskan cara menggunakan setiap jenis kunci. Perluas setiap bagian sesuai kebutuhan.

Gunakan tombol default

1. Di bawah Enkripsi, kosongkan kotak centang Sesuaikan pengaturan enkripsi.
2. Pilih Tambahkan domain.

Gunakan kunci yang ada

1. Di bawah Enkripsi, buka daftar kunci AWS KMS dan pilih kunci yang diinginkan.
2. Pilih Tambahkan domain.

Note

Untuk menggunakan kunci yang ada dengan obrolan Amazon Connect, Anda harus memberikan prinsip `connect.amazonaws.com` layanan `kms:Decrypt`, `kms:GenerateDataKey*`, dan `kms:DescribeKey` izin kepada prinsipal layanan.

Contoh berikut menunjukkan kebijakan tipikal.

```
{
  "Id": "key-consolepolicy-3",
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root"
      },
      "Action": "kms:*",
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": [
        "kms:Decrypt",
        "kms:GenerateDataKey*",
        "kms:DescribeKey"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Buat AWS KMS kunci

1. Pada halaman Tambah domain, di bawah Enkripsi, pilih Buat AWS KMS key.

Encryption

Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you. To choose a different key, customize your encryption settings. [Info](#)

Customize encryption settings (advanced)
To use the default key, disable this option.

AWS KMS key
Choose a key that you have permission to use, or create one.

Create an AWS KMS key [↗](#)

Itu akan membawa Anda ke konsol Key Management Service (KMS). Ikuti langkah-langkah ini:

- Di konsol KMS, pada halaman tombol Configure, pilih Symmetric, dan kemudian pilih Next.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Configure key

Key type [Help me choose](#) [↗](#)

Symmetric
A single encryption key that is used for both encrypt and decrypt operations

Asymmetric
A public and private key pair that can be used for encrypt/decrypt or sign/verify operations

► **Advanced options**

Cancel **Next**

- Pada halaman Tambahkan label, masukkan alias dan deskripsi untuk kunci KMS, lalu pilih Berikutnya.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
[Configure key](#)

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review

Add labels

Alias
You can change the alias at any time. [Learn more](#)

Alias
Amazon_Q_in_Connect_Key

Description - optional
You can change the description at any time.

Description
Key to encrypt data for Amazon Q in Connect

- c. Pada halaman Tentukan izin administratif kunci, pilih Berikutnya, dan pada halaman Tentukan izin penggunaan kunci, pilih Berikutnya lagi.
- d. Pada halaman Tinjau dan edit kebijakan kunci, gulir ke bawah ke Kebijakan kunci.

Note

Untuk menggunakan Amazon Q di Connect with chat, ubah kebijakan kunci untuk mengizinkan `kms:Decrypt kms:GenerateDataKey*`, dan `kms:DescribeKey` izin ke prinsipal `connect.amazonaws.com` layanan. Kode berikut menunjukkan kebijakan sampel.

```
{
  "Id": "key-consolepolicy-3",
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root"
      },
      "Action": "kms:*",
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
```



```

    "Principal": {
      "Service": "connect.amazonaws.com"
    },
    "Action": [
      "kms:Decrypt",
      "kms:GenerateDataKey*",
      "kms:DescribeKey"
    ],
    "Resource": "*"
  }
]
}

```

e. Pilih Selesai.

Dalam contoh berikut, nama kunci KMS dimulai dengan 9059f488.

KMS > Customer managed keys

Customer managed keys (1)

Filter keys by properties or tags

<input type="checkbox"/>	Aliases	Key ID	Status	Key type	Key spec	Key usage
<input type="checkbox"/>	AmazonQinConnect	9059f488-...	Enabled	Symmetric	SYMMETRIC_DEFAULT	Encrypt and decrypt

2. Kembali ke Amazon Q di tab Connect browser, buka AWS KMS keydaftar, dan pilih kunci yang Anda buat di langkah sebelumnya.

Encryption

Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you. To choose a different key, customize your encryption settings. [Info](#)

Customize encryption settings (advanced)
To use the default key, disable this option.

AWS KMS key
Choose a key that you have permission to use, or create one.

Choose an AWS KMS key or enter an ARN

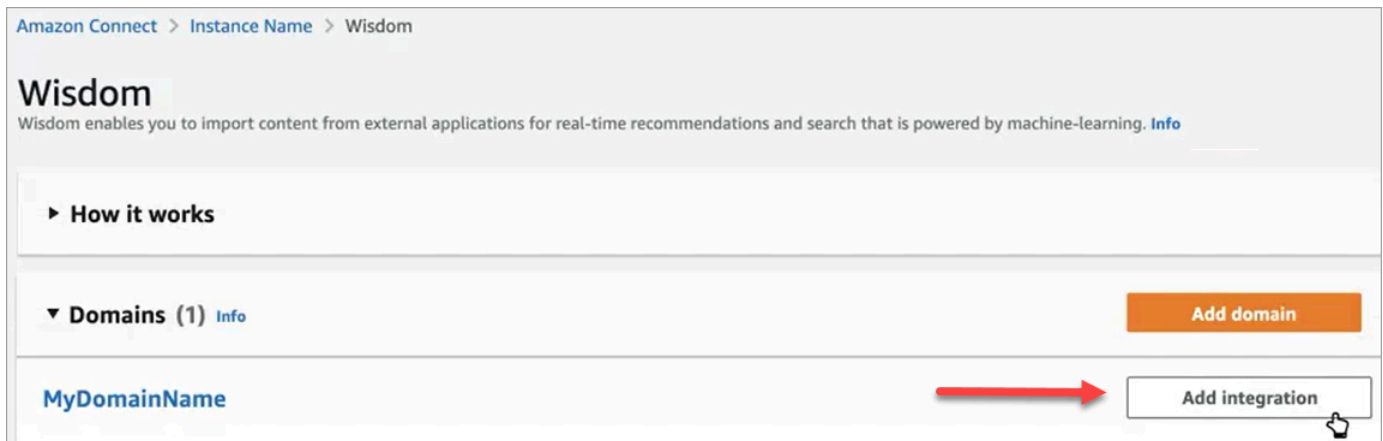
9059f488-
AmazonQinConnect

Create an AWS KMS key

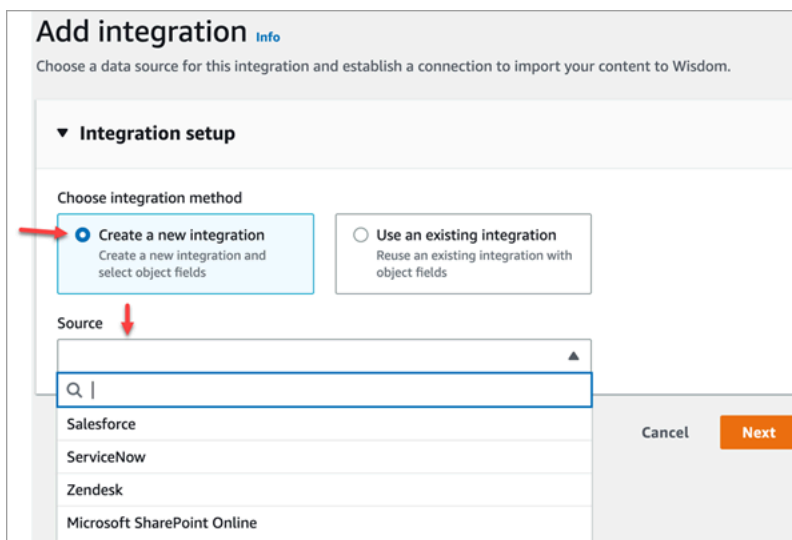
3. Pilih Tambahkan domain.

Langkah 3: Buat integrasi (basis pengetahuan)

1. Di halaman Amazon Q, pilih Tambahkan integrasi.



2. Pada halaman Tambahkan integrasi, pilih Buat integrasi baru, lalu pilih sumber.



Langkah-langkah untuk membuat integrasi bervariasi, tergantung pada sumber sumber yang Anda pilih. Perluas bagian berikut sesuai kebutuhan untuk menyelesaikan pembuatan integrasi.

Buat integrasi Salesforce

Anda mengikuti proses multi-langkah untuk membuat integrasi Salesforce. Bagian berikut menjelaskan cara menyelesaikan setiap langkah.

Langkah 1: Tambahkan integrasi

1. Pilih semua kotak centang yang muncul. Ini mengakui bahwa Anda mengatur akun Salesforce Anda dengan benar:

Source

Salesforce

Amazon Connect integrates with Salesforce to import content so that your agents can provide relevant recommendations.

Your Salesforce account is enabled for API access.

Your Salesforce account allows you to install connected apps.

If your Salesforce app enforces IP address restrictions, you have granted access to the addresses used by Amazon AppFlow. For more information see [AWS IP address ranges](#) in the Amazon Web Services General Reference.

2. Di kotak Nama integrasi, masukkan nama untuk integrasi.

Tip

Jika Anda membuat beberapa integrasi dari sumber yang sama, kami sarankan Anda mengembangkan konvensi penamaan untuk membuat nama mudah dibedakan.

3. Pilih Gunakan koneksi yang ada, buka daftar Pilih koneksi yang ada dan pilih koneksi, lalu pilih Berikutnya.

— ATAU —

Pilih Buat koneksi baru dan ikuti langkah-langkah berikut:

- a. Pilih Produksi atau Kotak Pasir.
 - b. Di kotak Nama koneksi, masukkan nama koneksi Anda. Nama adalah URL Salesforce Anda tanpa `https://`.
 - c. Pilih Connect, masuk ke Salesforce, dan ketika diminta, pilih Izinkan.
4. Di bawah Enkripsi, buka daftar Kunci AWS KMS dan pilih kunci.

— ATAU —

Pilih Buat Kunci AWS KMS dan ikuti langkah-langkah yang tercantum di [Buat AWS KMS kunci](#), sebelumnya di bagian ini.

5. (Opsional) Di bawah Frekuensi sinkronisasi, buka daftar frekuensi Sinkronisasi dan pilih dan pilih interval sinkronisasi. Sistem default menjadi satu jam.
6. (Opsional) Di bawah Tanggal mulai konsumsi, pilih Catatan konsumsi yang dibuat setelahnya, lalu pilih tanggal mulai. Sistem default untuk menelan semua catatan.
7. Pilih Berikutnya dan ikuti langkah-langkah di bagian selanjutnya dari topik ini.

Langkah 2: Pilih objek dan bidang

Tip

Jika Anda membuat beberapa integrasi dari sumber yang sama, kami sarankan Anda mengembangkan konvensi penamaan untuk membuat nama mudah dibedakan.

1. Pada halaman Select objects and fields, buka daftar Objek yang tersedia dan pilih objek. Hanya objek knowledge yang muncul dalam daftar.
2. Di bawah Pilih bidang untuk nama objek, pilih bidang yang ingin Anda gunakan.

Note

Secara default, sistem secara otomatis memilih semua bidang yang diperlukan.

3. Pilih Berikutnya.

Langkah 3: Tinjau dan tambahkan integrasi

- Tinjau pengaturan untuk integrasi. Setelah selesai, pilih Tambahkan integrasi.

Buat ServiceNow integrasi

1. Di bawah Penyiapan integrasi, pilih kotak centang di samping Baca dan akui bahwa ServiceNow akun Anda memenuhi persyaratan integrasi. .
2. Di kotak Nama integrasi, masukkan nama untuk integrasi.

 Tip

Jika Anda membuat beberapa integrasi dari sumber yang sama, kami sarankan Anda mengembangkan konvensi penamaan untuk membuat nama mudah dibedakan.

3. Pilih Gunakan koneksi yang ada, buka daftar Pilih koneksi yang ada dan pilih koneksi, lalu pilih Berikutnya.

— ATAU —

Pilih Buat koneksi baru dan ikuti langkah-langkah berikut:

- a. Di kotak Nama pengguna, masukkan nama ServiceNow pengguna Anda. Anda harus memiliki izin administrator.
- b. Di kotak Kata Sandi, masukkan kata sandi Anda.
- c. Di kotak URL Instance, masukkan ServiceNow URL Anda.
- d. Di kotak Nama koneksi, masukkan nama untuk koneksi.
- e. Pilih Hubungkan.
- f. Di bawah Enkripsi, buka daftar Kunci AWS KMS dan pilih kunci.

— ATAU —

Pilih Buat Kunci AWS KMS dan ikuti langkah-langkah yang tercantum di [Buat AWS KMS kunci](#), sebelumnya di bagian ini.

- g. (Opsional) Di bawah Frekuensi sinkronisasi, buka daftar frekuensi Sinkronisasi dan pilih dan pilih interval sinkronisasi. Sistem default menjadi satu jam.
 - h. (Opsional) Di bawah Tanggal mulai konsumsi, pilih Catatan konsumsi yang dibuat setelahnya, lalu pilih tanggal mulai. Sistem default untuk menelan semua catatan.
 - i. Pilih Berikutnya.
4. Pilih bidang untuk basis pengetahuan, lalu pilih Berikutnya.
 5. Tinjau pengaturan Anda, ubah sesuai kebutuhan, lalu pilih Tambahkan integrasi.

Buat integrasi Zendesk

Prasyarat

Anda harus memiliki item berikut untuk terhubung ke Zendesk:

- ID klien dan rahasia klien. Anda mendapatkan ID dan rahasia dengan mendaftarkan aplikasi Anda ke Zendesk dan mengaktifkan alur otorisasi OAuth. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan otentikasi OAuth dengan aplikasi Anda](#) di situs dukungan Zendesk.
- Di Zendesk, URL Redirect dikonfigurasi dengan. `https://[AWS REGION].console.aws.amazon.com/connect/v2/oauth` Misalnya, `https://ap-southeast-2.console.aws.amazon.com/connect/v2/oauth`.

Setelah Anda memiliki barang-barang tersebut, ikuti langkah-langkah berikut:

1. Di bawah Pengaturan integrasi, pilih kotak centang dan masukkan nama untuk integrasi.

 Tip

Jika Anda membuat beberapa integrasi dari sumber yang sama, kami sarankan Anda mengembangkan konvensi penamaan untuk membuat nama mudah dibedakan.

2. Pilih Gunakan koneksi yang ada, buka daftar Pilih koneksi yang ada dan pilih koneksi, lalu pilih Berikutnya.

— ATAU —

Pilih Buat koneksi baru dan ikuti langkah-langkah berikut:

- a. Masukkan ID klien yang valid, rahasia klien, nama akun, dan nama koneksi di kotak masing-masing, lalu pilih Connect.
- b. Masukkan alamat email dan kata sandi Anda, lalu pilih Masuk.
- c. Pada pop-up yang muncul, pilih Izinkan.
- d. Di bawah Enkripsi, buka daftar Kunci AWS KMS dan pilih kunci.

— ATAU —

Pilih Buat Kunci AWS KMS dan ikuti langkah-langkah yang tercantum di [Buat AWS KMS kunci](#), sebelumnya di bagian ini.

3. (Opsional) Di bawah Frekuensi sinkronisasi, buka daftar frekuensi Sinkronisasi dan pilih dan pilih interval sinkronisasi. Sistem default menjadi satu jam.

4. (Opsional) Di bawah Tanggal mulai konsumsi, pilih Catatan konsumsi yang dibuat setelahnya, lalu pilih tanggal mulai. Sistem default untuk menelan semua catatan.
5. Pilih Berikutnya.
6. Pilih bidang untuk basis pengetahuan, lalu pilih Berikutnya.
7. Tinjau pengaturan Anda, ubah sesuai kebutuhan, lalu pilih Tambahkan integrasi.

Setelah Anda membuat integrasi, Anda hanya dapat mengedit URL-nya.

Buat integrasi SharePoint Online

1. Di bawah Pengaturan integrasi, pilih kotak centang dan masukkan nama untuk integrasi.

Tip

Jika Anda membuat beberapa integrasi dari sumber yang sama, kami sarankan Anda mengembangkan konvensi penamaan untuk membuat nama mudah dibedakan.

2. Di bawah Koneksi dengan Microsoft SharePoint Online, buka daftar Pilih koneksi yang ada dan pilih koneksi, lalu pilih Berikutnya.

— ATAU —

Pilih Buat koneksi baru dan ikuti langkah-langkah berikut:

- a. Masukkan ID penyewa Anda di kedua kotak, masukkan nama koneksi, lalu pilih Connect.
- b. Masukkan alamat email dan kata sandi Anda untuk masuk SharePoint.
- c. Di bawah Enkripsi, buka daftar Kunci AWS KMS dan pilih kunci.

— ATAU —

Pilih Buat Kunci AWS KMS dan ikuti langkah-langkah yang tercantum di [Buat AWS KMS kunci](#), sebelumnya di bagian ini.

- d. Di bawah Frekuensi sinkronisasi, terima default atau buka daftar frekuensi Sinkronisasi dan pilih dan pilih interval sinkronisasi.
 - e. Pilih Berikutnya.
3. Di bawah Pilih situs Microsoft SharePoint Online, buka daftar dan pilih situs.

4. Di bawah Pilih folder dari nama situs, pilih folder yang ingin Anda sertakan dalam domain Anda, lalu pilih Berikutnya.
5. Tinjau pengaturan Anda, ubah sesuai kebutuhan, lalu pilih Tambahkan integrasi.

Buat integrasi Amazon Simple Storage Service

1. Di kotak Nama integrasi, masukkan nama untuk integrasi Anda.

Tip

Jika Anda membuat beberapa integrasi dari sumber yang sama, kami sarankan Anda mengembangkan konvensi penamaan untuk membuat nama mudah dibedakan.

2. Di bawah Koneksi dengan Microsoft SharePoint Online, buka daftar Pilih koneksi yang ada dan pilih koneksi, lalu pilih Berikutnya.

— ATAU —

Di bawah Koneksi dengan S3, masukkan URI bucket Amazon S3 Anda, lalu pilih Berikutnya.

— ATAU —

Pilih Browse S3, gunakan kotak pencarian untuk menemukan bucket Anda, pilih tombol di sebelahnya, lalu pilih Pilih.

3. Di bawah Enkripsi, buka daftar Kunci AWS KMS dan pilih kunci.

— ATAU —

Pilih Buat Kunci AWS KMS dan ikuti langkah-langkah yang tercantum di [Buat AWS KMS kunci](#), sebelumnya di bagian ini.

4. Pilih Berikutnya.
5. Tinjau pengaturan Anda, ubah sesuai kebutuhan, lalu pilih Tambahkan integrasi.

Note

- Jika Anda menghapus objek dari aplikasi SaaS, seperti Salesforce dan ServiceNow Amazon Q di Connect tidak memproses penghapusan tersebut. Anda harus mengarsipkan

objek Salesforce dan menghentikan artikel ServiceNow untuk menghapusnya dari basis pengetahuan tersebut.

- Untuk Zendesk, Amazon Q di Connect tidak memproses hard deletes atau arsip artikel. Anda harus membatalkan publikasi artikel di Zendesk untuk menghapusnya dari basis pengetahuan Anda.
- Untuk Microsoft SharePoint Online, Anda dapat memilih maksimal 10 folder.
- Amazon Q secara otomatis menambahkan `AmazonConnectEnabled:True` tag ke sumber daya Amazon Q yang terkait dengan instans Amazon Connect Anda, seperti basis pengetahuan dan Asisten. Ini dilakukan untuk mengotorisasi akses dari Amazon Connect ke sumber daya Amazon Q. Tindakan ini merupakan hasil dari kontrol akses berbasis tag dalam kebijakan terkelola peran terkait layanan Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#).

Langkah 4: Konfigurasi alur Anda untuk Amazon Q di Connect

1. Tambahkan [Amazon Q di Connect](#) blok ke alur Anda. Blok tersebut mengaitkan domain Amazon Q di Connect ke kontak saat ini. Ini memungkinkan Anda untuk menampilkan informasi dari domain tertentu, berdasarkan kriteria tentang kontak.
2. Untuk menggunakan Amazon Q di Connect with calls, Anda harus mengaktifkan Amazon Connect Contact Lens dalam alur dengan menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok yang dikonfigurasi untuk Lensa Kontak secara real-time. Tidak masalah di mana dalam aliran Anda menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok.

Note

Lensa Kontak tidak diperlukan untuk menggunakan Amazon Q di Connect with chatting. Anda menggunakan Amazon Q di Connect dan Contact Lens analitik real-time untuk merekomendasikan konten yang terkait dengan masalah pelanggan yang terdeteksi selama panggilan saat ini.

Kapan basis pengetahuan Anda terakhir diperbarui?

Untuk mengonfirmasi tanggal dan waktu terakhir basis pengetahuan Anda diperbarui (artinya perubahan konten yang tersedia), gunakan [GetKnowledgeBaseAPI](#) untuk referensi `lastContentModificationTime`.

Izin profil keamanan untuk Amazon Q di Connect

Tetapkan izin Aplikasi Agen berikut ke profil keamanan agen:

- Amazon Q - Access: Memungkinkan agen untuk mencari dan melihat konten. Mereka juga dapat menerima rekomendasi otomatis selama panggilan jika Lensa Kontak diaktifkan. Lensa Kontak tidak diperlukan untuk menggunakan Amazon Q dengan obrolan.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Secara default, profil keamanan Admin sudah memiliki izin untuk melakukan semua aktivitas Amazon Q.

Akses Amazon Q di Connect di aplikasi agen

Jika Anda menggunakan CCP yang disediakan dengan Amazon Connect, setelah Anda mengaktifkan Amazon Q di Connect, bagikan URL berikut dengan agen Anda sehingga mereka dapat mengaksesnya:

- [https://**nama contoh** agent-app-v .my.connect.aws/ 2/](https://nama contoh agent-app-v .my.connect.aws/ 2/)

Jika Anda mengakses instans menggunakan domain `awsapps.com`, gunakan URL berikut:

- [https://**nama contoh** agent-app-v .awsapps.com/connect/ 2/](https://nama contoh agent-app-v .awsapps.com/connect/ 2/)

Untuk bantuan menemukan nama instans Anda, lihat [Temukan nama instans Amazon Connect Anda](#).

Dengan menggunakan URL baru, agen Anda dapat melihat CCP dan Amazon Q di Connect di jendela browser yang sama.

Jika CCP disematkan dalam aplikasi agen Anda, lihat [Inisialisasi untuk CCP, Profil Pelanggan, dan Amazon Q di Connect di](#) Dokumentasi Aliran Amazon Connect untuk informasi tentang cara menyertakan Amazon Q di Connect.

Untuk informasi selengkapnya tentang pengalaman agen menggunakan Amazon Q di Connect, lihat [Cari konten menggunakan Amazon Q di Connect](#).

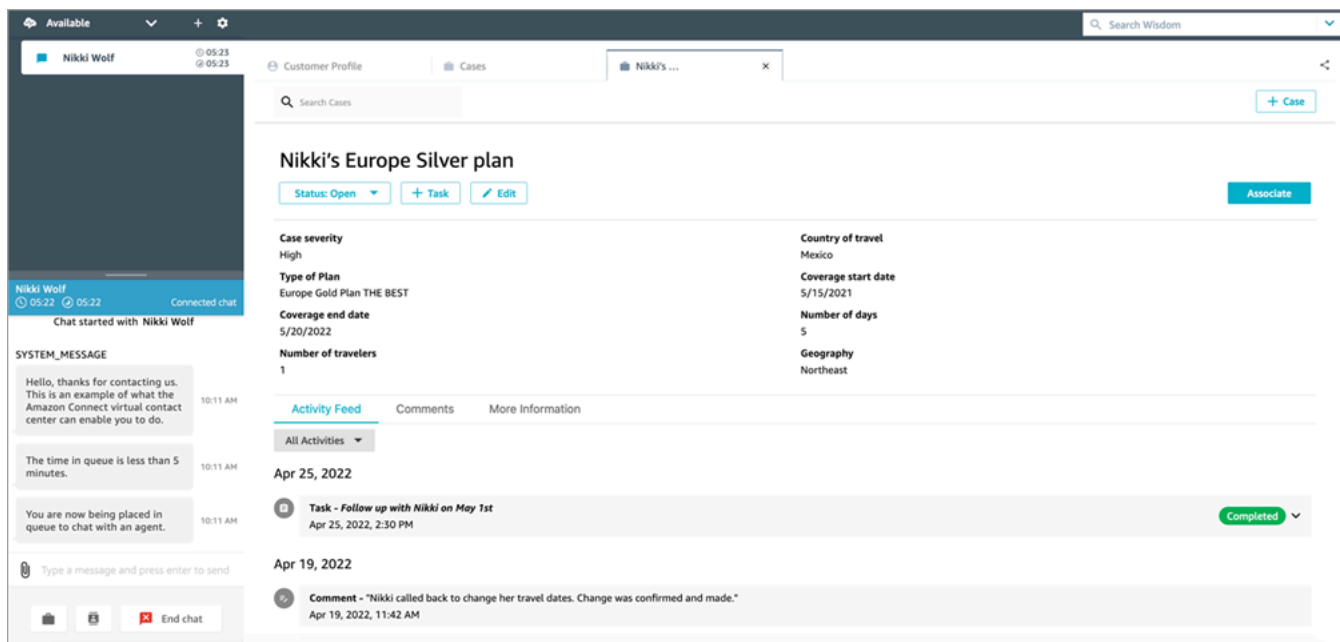
Kasus Amazon Connect

Amazon Connect Cases memungkinkan organisasi layanan pelanggan Anda melacak, berkolaborasi, dan menyelesaikan kasus pelanggan.

Kasus mewakili masalah pelanggan. Ini dibuat untuk merekam masalah pelanggan, langkah-langkah dan interaksi yang diambil untuk menyelesaikan masalah pelanggan, dan hasilnya.

Tanpa melakukan pekerjaan integrasi apa pun, Anda dapat mengaktifkan Kasus untuk pusat kontak Anda. Anda dapat mengatur kasus yang akan dibuat saat kontak masuk, dan mengumpulkan informasi dari pelanggan untuk ditampilkan pada kasing. Atau, agen dapat membuat kasus secara manual. Ketika seorang agen menerima kontak, mereka memiliki konteks tentang suatu masalah dan dapat segera mulai menyelesaikannya. Anda dapat membuat tugas untuk melacak dan merutekan langkah-langkah tindak lanjut untuk menyelesaikan kasus ini.

Gambar berikut menunjukkan contoh kasus seperti yang muncul dalam aplikasi agen.



Memulai Kasus

Sebaiknya tinjau topik-topik ini untuk membantu Anda memulai:

- [Aktifkan Kasus](#)
- [Tetapkan izin](#)
- [Buat bidang kasus](#) dan [template kasus](#)

- [Siapkan penugasan kasus](#)
- [Kasus pengguna](#) dalam aplikasi agen
- [Blok kasus](#)
- [Aliran acara kasus](#)
- [Kuota kasus](#)

Aktifkan Kasus

Topik ini menjelaskan cara mengaktifkan Kasus Amazon Connect menggunakan konsol Amazon Connect. Untuk menggunakan API, lihat [Referensi API Amazon Connect Cases](#).

Tip

Kasus selalu dikaitkan dengan profil pelanggan. Anda harus mengaktifkan Profil Pelanggan. Periksa setelah instans Anda di konsol Amazon Connect, dan jika domain Profil Pelanggan belum ada, lihat [Aktifkan Profil Pelanggan untuk instans Anda](#).

Persyaratan

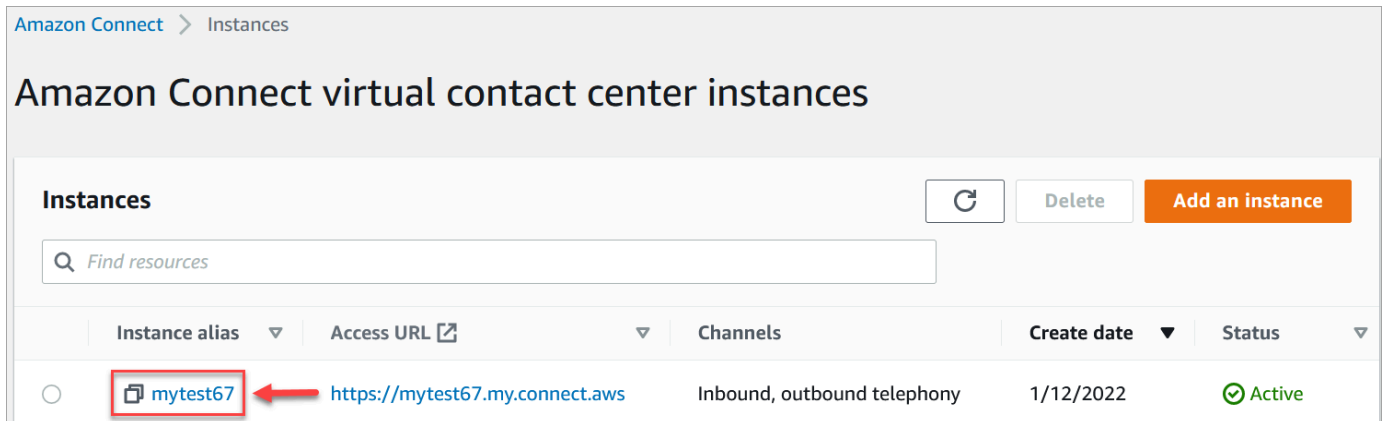
Jika Anda menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke Kasus Amazon Connect, pengguna Anda memerlukan izin IAM berikut untuk melakukan onboard ke Kasus menggunakan konsol Amazon Connect:

- `connect:ListInstances`
- `ds:DescribeDirectories`
- `connect:ListIntegrationAssociations`
- `cases:GetDomain`
- `cases:CreateDomain`
- `connect:CreateIntegrationAssociation`
- `connect:DescribeInstance`
- `iam:PutRolePolicy`

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola Kasus](#).

Cara mengaktifkan Kasus Amazon Connect

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di menu navigasi kiri, pilih Kasus. Jika Anda tidak melihat opsi ini, opsi ini mungkin tidak tersedia di Wilayah Anda. Untuk informasi tentang tempat Kasus tersedia, lihat [Ketersediaan kasus menurut Wilayah](#).
4. Pilih Aktifkan kasus untuk memulai.
5. Pada halaman Kasus, pilih Tambah domain.
6. Pada halaman Tambahkan domain, masukkan nama unik dan ramah yang berarti bagi Anda, seperti nama organisasi Anda.
7. Pilih Tambahkan domain. Domain dibuat.

Jika domain tidak dibuat, pilih Coba lagi. Jika itu tidak berhasil, hubungi AWS Support.

Langkah selanjutnya

Setelah domain kasus Anda dibuat, lakukan hal berikut:

1. [Tetapkan izin profil keamanan](#) untuk agen dan manajer pusat panggilan.
2. [Buat bidang kasus](#). Bidang adalah blok bangunan dari template kasus Anda.
3. [Buat templat kasus](#). Template kasus adalah formulir yang diisi agen dan referensi dalam aplikasi agen. Template memastikan informasi yang tepat dikumpulkan dan direferensikan untuk berbagai jenis masalah pelanggan.

4. Secara opsional, [aktifkan lampiran di instans](#) Amazon Connect Anda. Langkah ini memungkinkan agen Anda untuk mengunggah file ke kasus.
5. Secara opsional, tambahkan [Kasus](#) blok ke alur Anda. Blok ini memungkinkan Anda untuk mendapatkan, memperbarui, atau membuat kasus secara otomatis.
6. Secara opsional, atur [aliran peristiwa kasus](#) untuk mendekati pembaruan waktu nyata saat kasus dibuat atau dimodifikasi.

Izin profil keamanan untuk Kasus

Topik ini menjelaskan izin profil keamanan yang diperlukan untuk mengakses dan menggunakan Kasus Amazon Connect. Untuk daftar izin Kasus dan nama API-nya, lihat [Daftar izin profil keamanan](#).

Izin Kasus yang Diperlukan

Gambar berikut menunjukkan izin keamanan yang digunakan untuk mengelola akses ke fungsionalitas [Amazon Connect Cases](#):

Cases				
These permissions are for cases				
Type	All	View	Edit	Create
Cases	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Audit History ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Case Fields	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Case Templates	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Izin Profil Pelanggan yang Diperlukan

Untuk menggunakan Kasus Amazon Connect, pengguna Anda juga memerlukan izin untuk izin Profil Pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Customer Profiles ⓘ				
Type	All	View	Create	Edit
Customer profiles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Antrian yang diperlukan, koneksi cepat, dan izin tampilan pengguna

Untuk dapat menetapkan kepemilikan kasus kepada pengguna atau antrian, agen memerlukan izin untuk melihat antrian, koneksi cepat, dan pengguna. Untuk dapat melihat nama penulis di komentar, agen memerlukan izin untuk melihat pengguna. Izin ini ditampilkan dalam dua gambar berikut.

Routing		
This group gives permissions to the following areas:		
Type	All	View
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Task templates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Users and permissions		
This allows for setting user permissions via security p		
Type	All	View
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

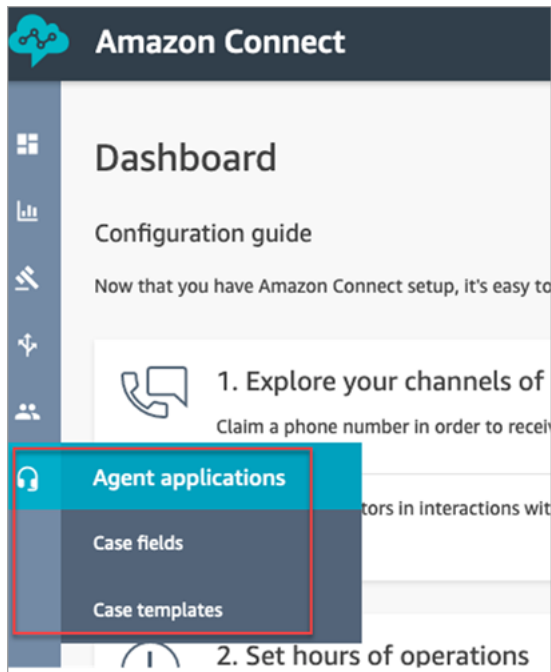
Deskripsi izin Kasus

- Riwayat Audit: Kelola siapa yang dapat mengakses riwayat audit kasus dalam aplikasi agen.
 - Lihat Riwayat Audit: Memungkinkan pengguna untuk melihat riwayat audit kasus dalam aplikasi agen.
- Kasus: Kelola siapa yang dapat mengakses kasus dengan menggunakan aplikasi agen.
 - Lihat kasus: Memungkinkan pengguna untuk melihat dan mencari kasus di aplikasi agen. Ini termasuk melihat data kasus (misalnya, status, judul, ringkasan), riwayat kontak (misalnya,

panggilan, obrolan, tugas dengan informasi seperti waktu mulai, waktu akhir, durasi, dll.), Dan komentar.

- **Edit case:** Memungkinkan pengguna untuk mengedit kasus, yang mencakup mengedit data kasus (misalnya, memperbarui status kasus), menambahkan komentar, dan mengaitkan kontak ke kasus.
- **Buat kasus:** Memungkinkan pengguna membuat kasus baru, dan mengaitkan kontak dengan kasus.
- **Bidang Kasus:** Kelola siapa yang dapat mengonfigurasi bidang kasus dengan menggunakan konsol Amazon Connect.
 - **Lihat Bidang Kasus:** Memungkinkan pengguna untuk melihat halaman bidang kasus dan semua bidang kasus yang ada (bisa berupa sistem atau kustom).
 - **Edit Bidang Kasus:** Memungkinkan pengguna untuk mengedit salah satu bidang kasus (misalnya, mengubah judul, deskripsi, opsi pilih tunggal).
 - **Buat Bidang Kasus:** Memungkinkan pengguna membuat bidang kasus baru.
- **Template Kasus:** Kelola siapa yang dapat mengonfigurasi templat kasus menggunakan konsol Amazon Connect.
 - **Lihat Bidang Kasus:** Memungkinkan pengguna untuk melihat halaman bidang kasus dan semua bidang kasus yang ada (bisa berupa sistem atau kustom).
 - **Edit Bidang Kasus:** Memungkinkan pengguna untuk mengedit salah satu bidang kasus (misalnya, mengubah judul, deskripsi, opsi pilih tunggal).
 - **Buat Bidang Kasus:** Memungkinkan pengguna membuat bidang kasus baru.

Ketika pengguna memiliki izin untuk Melihat Bidang Kasus dan Lihat Template Kasus, mereka akan melihat bidang Kasus dan opsi templat Kasus di menu navigasi kiri mereka, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola Kasus

Jika Anda menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke Kasus Amazon Connect, pengguna Anda memerlukan beberapa atau semua izin yang tercantum dalam artikel ini, tergantung pada tugas yang perlu mereka lakukan.

Lihat detail domain Kasus

Ada dua opsi untuk memberikan izin IAM kepada pengguna untuk melihat detail domain Kasus di konsol Amazon Connect.

Opsi 1: Izin IAM minimum yang diperlukan

Untuk melihat detail domain Kasus di konsol Amazon Connect, pengguna harus memiliki izin IAM berikut:

- `connect:ListInstances`
- `ds:DescribeDirectories`
- `connect:ListIntegrationAssociations`
- `cases:GetDomain`

Berikut ini adalah contoh kebijakan IAM dengan izin ini:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowsViewingConnectConsole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListInstances",
        "ds:DescribeDirectories"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "ListIntegrationAssociations",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListIntegrationAssociations"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Perhatikan hal berikut:

- `cases:GetDomain` tindakan diperlukan pada Sumber Daya *
- `connect:ListIntegrationAssociation` tindakan mendukung jenis instance sumber daya. Lihat tabel di [Tindakan yang ditentukan oleh Amazon Connect](#).

Opsi 2: Perbarui kebijakan Amazon Connect yang ada dengan **cases:GetDomain** dan **profile:SearchProfiles**

Sertakan [AmazonConnectReadOnlyAccess](#) kebijakan, dan tambahkan **cases:GetDomain**, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Onboard ke Kasus

Ada dua opsi untuk memberikan izin IAM kepada pengguna untuk onboard ke Cases menggunakan konsol Amazon Connect.

Opsi 1: Izin minimum yang diperlukan

Untuk melakukan onboard ke Cases menggunakan konsol Amazon Connect, pengguna harus memiliki izin IAM berikut:

- **connect:ListInstances**
- **ds:DescribeDirectories**
- **connect:ListIntegrationAssociations**
- **cases:GetDomain**
- **cases:CreateDomain**
- **connect:CreateIntegrationAssociation**
- **connect:DescribeInstance**
- **iam:PutRolePolicy**

- `profile:SearchProfiles`

Berikut ini adalah contoh kebijakan IAM dengan izin ini:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowsViewingConnectConsole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListInstances",
        "ds:DescribeDirectories"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "ListIntegrationAssociations",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListIntegrationAssociations"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CasesCreateDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:CreateDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CreateIntegrationAssociationsAndDependencies",
      "Effect": "Allow",
```

```

        "Action": [
            "connect:CreateIntegrationAssociation",
            "connect:DescribeInstance"
        ],
        "Resource": "*"
    },
    {
        "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
        "Effect": "Allow",
        "Action": "iam:PutRolePolicy",
        "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/
AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    },
    {
        "Sid": "ProfileSearchProfiles",
        "Effect": "Allow",
        "Action": [
            "profile:SearchProfiles"
        ],
        "Resource": "*"
    }
]
}

```

Perhatikan hal berikut:

- `cases:GetDomainTindakan` diperlukan pada Sumber Daya *
- Anda dapat memberikan cakupan izin untuk tugas Amazon Connect tertentu dengan menggunakan informasi dalam [Tindakan, sumber daya, dan kunci kondisi untuk Amazon Connect](#).
- `profile:SearchProfilesTindakan` diperlukan karena `CreateCase` API memanggil `SearchProfiles` API untuk mencari profil pelanggan untuk divalidasi, dan kemudian mengaitkan profil dengan kasus tersebut.

Opsi 2: Gunakan kombinasi kebijakan yang ada

Kombinasi kebijakan berikut juga akan berfungsi:

- `AmazonConnect_FullAccess` kebijakan
- `iam:PutRolePolicy` untuk memodifikasi peran terkait layanan. Lihat contohnya di [AmazonConnect_FullAccess kebijakan](#).

- Kebijakan IAM berikut:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain",
        "cases>CreateDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "ProfileSearchProfiles",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "profile:SearchProfiles"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Buat bidang kasus

Bidang kasus adalah blok bangunan untuk templat kasus. Anda membuat semua bidang informasi yang mungkin (misalnya, nomor VIN, nomor polis, pembuatan/model mobil) yang Anda ingin agen kumpulkan untuk masalah pelanggan tertentu.

Setelah Anda membuat bidang kasus, Anda dapat membuat template kasus.

Ada dua jenis bidang kasus:

- [Bidang kasus sistem](#): Amazon Connect menyediakan bidang sistem. Anda tidak dapat mengubah nama atau deskripsi.
- [Bidang kasus khusus](#): Anda dapat membuat bidang kasus khusus yang spesifik untuk bisnis Anda. Anda harus memberi nama bidang kasus, dan secara opsional memberikan deskripsi. Perhatikan bahwa deskripsi hanya muncul di konsol Amazon Connect. Tampaknya tidak bagi agen.

Cara membuat bidang kasus

1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk membuat bidang. Untuk daftar izin yang diperlukan, lihat [izin profil keamanan untuk Kasus](#).
2. Verifikasi kuota untuk bidang kasus dan minta kenaikan jika diperlukan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kuota layanan Amazon Connect Cases](#).
3. Pada menu navigasi sebelah kiri, pilih aplikasi Agen, Bidang kasus.
4. Pertama kali Anda membuat bidang baru, Anda akan melihat beberapa [bidang sistem](#) sudah ada. Anda tidak dapat mengubah nama bidang ini, tetapi dalam beberapa kasus Anda dapat mengeditnya.

Misalnya, Case Id adalah bidang sistem. Saat kasus dibuat, Amazon Connect menambahkan ID kasus secara otomatis, dan Anda tidak dapat mengubahnya. Alasan kasus juga merupakan bidang sistem tetapi Anda dapat mengeditnya dan memasukkan alasan yang spesifik untuk pusat kontak Anda.

5. Pilih + Bidang baru.
6. Pilih jenis bidang yang ingin Anda buat. Misalnya, Anda dapat memilih Teks jika Anda ingin agen dapat memasukkan catatan formulir gratis.
7. Tetapkan nama ke bidang. Ini akan muncul untuk agen dalam aplikasi agen.
8. Secara opsional, berikan deskripsi. Ini hanya akan muncul ke admin di konsol Amazon Connect. Tampaknya tidak bagi agen dalam aplikasi agen.
9. Pilih Simpan.
10. Setelah selesai menambahkan bidang, Anda siap [membuat templat](#).

Bidang kasus sistem

Amazon Connect menyediakan bidang sistem. Anda tidak dapat mengubah nama atau deskripsi bidang sistem.

Tabel berikut mencantumkan bidang kasus sistem:

Nama bidang	ID bidang (bagaimana Anda memanggil bidang di API)	Jenis bidang	Deskripsi	Dari mana datanya berasal
Antrian yang ditugaskan	assigned_queue	text	Antrian Amazon Connect yang ditetapkan ke kasing	Agen
Pengguna yang ditugaskan	assigned_user	text	Pengguna Amazon Connect yang ditetapkan ke sebuah kasus	Agen
ID Kasus	kasus_id	text	Pengidentifikasi unik kasus dalam format UUID (misalnya , 689b0bea-aa29-4340-896d-4ca3ce9b6226)	Amazon Connect
ID Kasus	kasus_id	text	Pengidentifikasi unik kasus dalam format UUID (misalnya , 689b0bea-aa29-4340-896d-4ca3ce9b6226)	Amazon Connect
Alasan Kasus	kasus_alasan	pilih tunggal	Alasan untuk membuka kasus	Agen
Pelanggan	customer_id	text	ARN lengkap dari profil	Amazon Connect

Nama bidang	ID bidang (bagaimana Anda memanggil bidang di API)	Jenis bidang	Deskripsi	Dari mana datanya berasal
			pelanggan yang diidentifikasi untuk kasus ini diperlukan saat menggunakan API. Pada halaman Cases: Fields, nama pelanggan ditampilkan.	
Tanggal/Waktu Ditutup	last_closed_datetime	tanggal-waktu	Tanggal dan waktu kasus terakhir ditutup. Itu tidak menjamin bahwa kasing ditutup. Jika kasus dibuka kembali, bidang ini berisi stempel tanggal/waktu terakhir kali status diubah menjadi ditutup.	Amazon Connect
Tanggal/Waktu Dibuka	created_datetime	tanggal-waktu	Tanggal dan waktu kasus dibuka.	Amazon Connect

Nama bidang	ID bidang (bagaimana Anda memanggil bidang di API)	Jenis bidang	Deskripsi	Dari mana datanya berasal
Tanggal/Waktu Diperbarui	last_updated_datetime	tanggal-waktu	Tanggal dan waktu kasus terakhir diperbarui.	Amazon Connect
Pengguna Terakhir Diperbarui	last_updated_user	text	Identitas pengguna yang melakukan pembaruan terakhir pada kasus ini.	Amazon Connect
Nomor referensi	referensi_nomor	text	<p>Nomor ramah untuk kasing dalam format numerik 8 digit.</p> <p>Nomor referensi (tidak seperti ID Kasus) tidak dijamin unik. Kami menyarankan Anda mengidentifikasi pelanggan dan kemudian mengumpulkan nomor referensi untuk menemukan kasus yang tepat dengan benar.</p>	Agen

Nama bidang	ID bidang (bagaimana Anda memanggil bidang di API)	Jenis bidang	Deskripsi	Dari mana datanya berasal
Status	status	pilih tunggal	Status kasus saat ini	Agen
Ringkasan	ringkasan	text	Ringkasan kasus	Agen
Judul	title	text	Judul kasus	Agen

Bidang kasus khusus

Anda dapat membuat bidang kasus khusus yang spesifik untuk bisnis Anda. Anda harus memberi nama bidang kasus, dan secara opsional memberikan deskripsi. Perhatikan bahwa deskripsi hanya muncul di konsol Amazon Connect. Tampaknya tidak bagi agen.

Anda dapat membuat bidang yang bertipe: angka, teks, pilih tunggal, atau benar/salah.

Bidang pilihan tunggal

Untuk bidang kasus pilihan tunggal, baik sistem atau kustom, Anda dapat menambahkan opsi nilai yang dapat diambil oleh bidang tersebut. Misalnya, Anda dapat menambahkan opsi ke bidang sistem pilihan tunggal Alasan kasus seperti Pertanyaan umum, Masalah penagihan, atau Cacat produk, yang mencerminkan jenis masalah di pusat kontak Anda.

Tentang bidang Status

Anda dapat menambahkan opsi ke bidang Status pilihan tunggal, seperti Investigasi atau Ditingkatkan ke manajer. Bidang ini dilengkapi dengan dua opsi, Buka dan Tertutup, yang tidak dapat diubah.

Opsi bidang aktif/tidak aktif

Bidang kasus pilihan tunggal dapat aktif atau tidak aktif.

Enter field detail: Single-select

Label your field with a unique name.

Field name
Status

Required. Field name cannot end with a space. 6 / 100

Description
Current status of the case

26 / 255

Single-select options

The option name is displayed to agents on the case, for example, "New York." The option name also has an internal value mapped to it called "option value," for example, "NY." By default, the option value is the same as option name, and agents cannot see it.

To change an option's value, choose "Show option value." You can change an option's name at any time; however, once the field is created, you cannot change an option's value.

Active
Inactive

Show option value

Option name (shown to agents)

Closed

Open

Pending

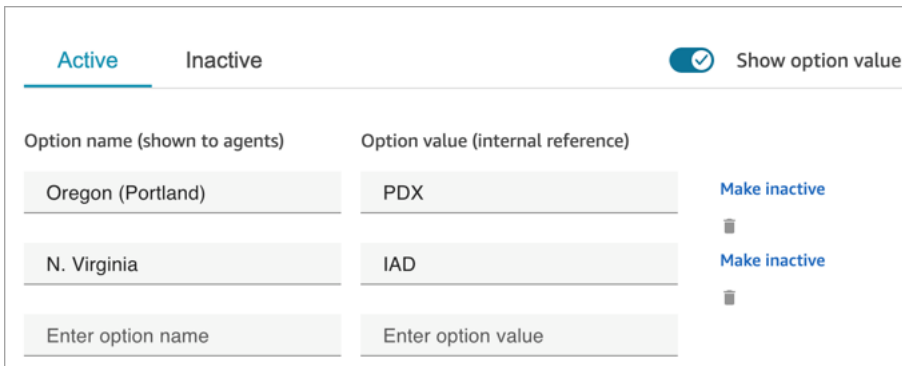
Make inactive

- **Aktif:** Jika opsi bidang aktif, itu berarti bidang tersebut dapat diberikan opsi itu. Misalnya, berdasarkan gambar berikut, bidang Status dapat diatur ke Tutup, Terbuka, atau Tertunda, karena ini adalah satu-satunya opsi aktif.
- **Tidak aktif:** Jika Anda membuat opsi Pending tidak aktif, maka bidang tidak dapat lagi diberikan opsi itu. Setiap kasus yang ada tetap tidak berubah dan masih dapat memiliki status sebagai Pending.

Opsi pilihan tunggal memiliki dua bagian:

1. Nama opsi (ditampilkan ke agen): Label yang ditampilkan kepada agen dalam aplikasi agen.
2. Nilai opsi (referensi internal): Data yang dikumpulkan. Misalnya, untuk AWS Wilayah, Anda mungkin ingin menampilkan US West (Oregon) tetapi mengumpulkan data sebagai PDX.

Opsi bidang muncul ke agen dalam urutan abjad.



The screenshot shows a table of active options for a case template. At the top, there are tabs for 'Active' and 'Inactive', with 'Active' selected. To the right, there is a toggle switch labeled 'Show option value' which is turned on. The table has two columns: 'Option name (shown to agents)' and 'Option value (internal reference)'. There are three rows of data, with the last one being a placeholder. Each row has a 'Make inactive' button to its right.

Option name (shown to agents)	Option value (internal reference)	
Oregon (Portland)	PDX	Make inactive
N. Virginia	IAD	Make inactive
Enter option name	Enter option value	

Buat templat kasus

Template kasus adalah formulir yang memastikan agen mengumpulkan dan mereferensikan informasi yang tepat untuk berbagai jenis masalah pelanggan. Misalnya, Anda dapat membuat templat kasus untuk masalah kerusakan kendaraan, dan meminta agen menyelesaikan bidang tertentu ketika mereka berbicara dengan pelanggan yang mengajukan klaim asuransi.

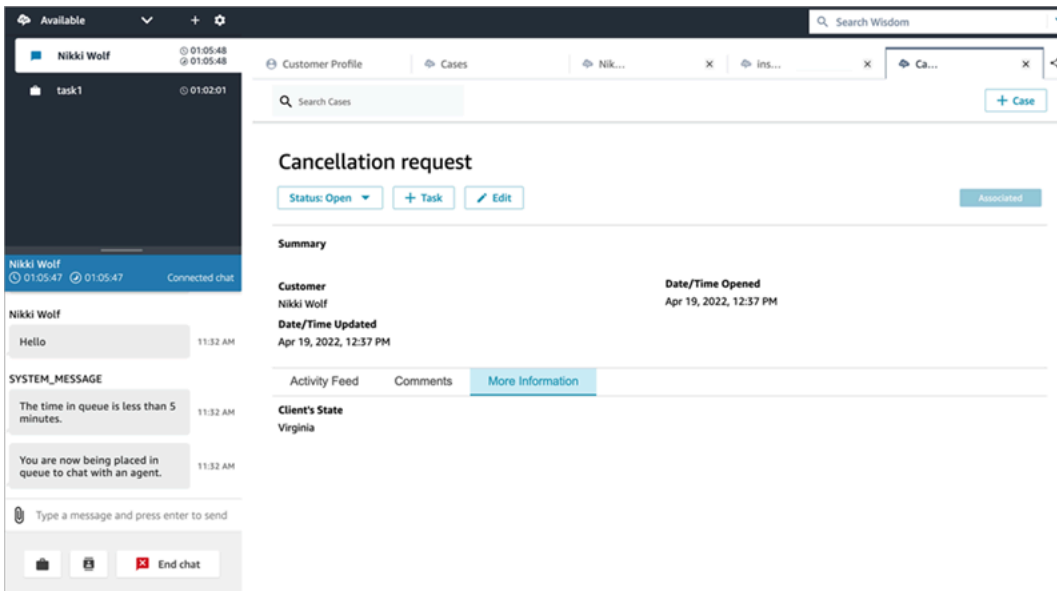
Saat Anda membuat templat kasus, Anda memilih nama yang muncul untuk agen, bidang pada formulir, dan urutan bidang.

Important

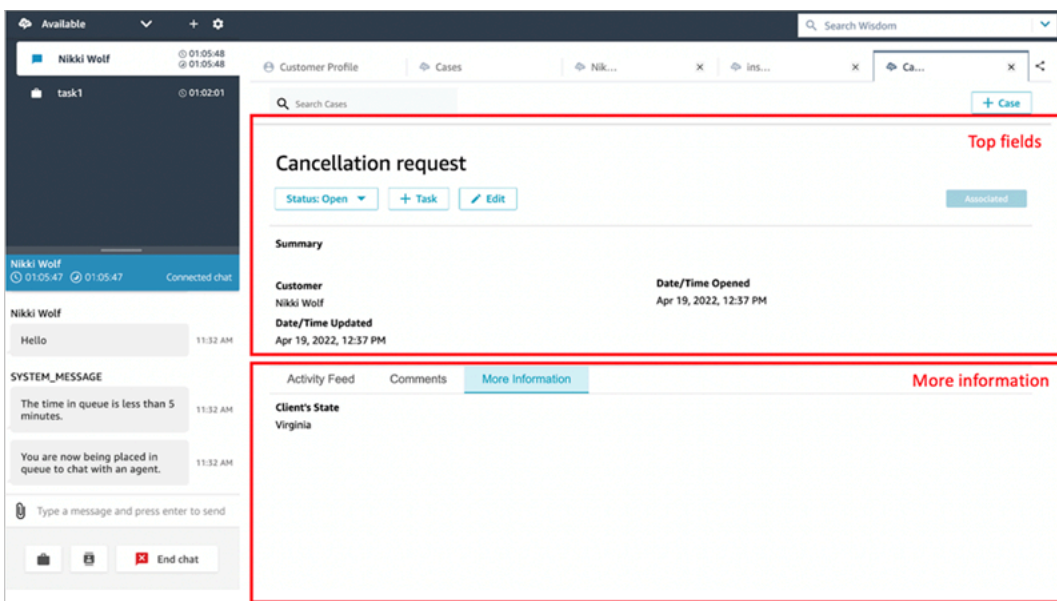
Kasus selalu dibuat berdasarkan template.

Bagaimana template kasus terlihat di aplikasi agen

Dalam aplikasi agen, agen melihat bidang kasus dalam formasi Z: bidang kasus ditampilkan dalam dua kolom dari kiri ke kanan, atas ke bawah.



Saat Anda membuat templat kasus, anggap informasi dalam aplikasi agen dibagi menjadi dua bagian di mana bidang kasus ditampilkan ke agen:



- Bidang teratas: Bagian ini selalu terlihat pada kasus ini, bahkan ketika agen melihat sub-bagian dari kasus (misalnya, Umpan Aktivitas atau Komentar).
- Informasi lebih lanjut: Ini adalah subbagian tab dari kasus ini. Hal ini terlihat ketika agen melihat subbagian lain, seperti Umpan Aktivitas atau Komentar.

Saat Anda membuat dan mengedit templat, Anda dapat melakukan hal berikut di setiap bagian:

- Ubah urutan bidang.
- Tunjukkan jika bidang diperlukan.

Beberapa bidang sistem, seperti Judul dan Status, muncul di semua kasus dan diperlukan. Bidang sistem lainnya, seperti Pelanggan, Ringkasan, dan nomor Referensi, muncul secara default di halaman detail kasus. Anda dapat menghapus atau mengatur ulang bidang ini.

Setiap casing yang dibuat terhubung ke profil pelanggan dari instans Amazon Connect Anda. Pada templat kasus baru, nama pelanggan muncul secara default di halaman detail kasus. Anda dapat menghapus atau mengatur ulang bidang ini dari template Anda dari konsol Amazon Connect.

Cara membuat template

1. Masuk ke konsol Amazon Connect dengan akun Admin, atau akun yang ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin untuk membuat templat. Untuk daftar izin yang diperlukan, lihat [izin profil keamanan untuk Kasus](#).
2. Verifikasi kuota untuk templat kasus dan minta kenaikan jika diperlukan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kuota layanan Amazon Connect Cases](#).
3. Verifikasi [bidang kasus](#) yang ingin Anda tambahkan ke template kasus Anda telah dibuat.
4. Di menu navigasi sebelah kiri, pilih aplikasi Agen, Template kasus.
5. Pilih + Template Baru.
6. Tetapkan nama ke template. Ini akan muncul untuk agen dalam aplikasi agen. Gambar berikut menunjukkan contoh bagaimana template muncul, secara default dalam urutan abjad:

7. Di bagian Top fields, Anda akan melihat beberapa bidang sistem sudah ada. Pilih Tambah bidang, dan gunakan dropdown untuk memilih bidang. Bidang yang berwarna abu-abu sudah menjadi bagian dari template. Jika Anda ingin agen melengkapi bidang untuk menyimpan formulir, pilih Diperlukan.
8. Di bagian Informasi lebih lanjut, pilih bidang yang ingin Anda tampilkan.
9. Setelah selesai, pilih Simpan. Template segera tersedia untuk agen dalam aplikasi agen.

Tata letak kasus

Topik ini ditujukan untuk pengembang yang menggunakan Amazon Connect Cases API.

Ada sumber daya dasar yang disebut tata letak kasus yang ditautkan ke template kasus. Secara teknis, ini adalah tata letak kasus yang memegang elemen tampilan untuk kasing, seperti:

- Bidang mana yang akan ditampilkan.
- Bagian, baik Panel atas atau Informasi lebih lanjut.
- Urutan dalam bagian untuk menampilkan bidang ini

Padahal itu adalah template kasus yang mengamankan skema tertentu, seperti bidang kasus wajib.

Tata letak kasus ditautkan ke templat kasus.

Note

Anda dapat membuat template kasus dan tidak menautkannya ke tata letak kasus. Setiap kasus yang dibuat dengan templat kasus yang tidak ditautkan ke tata letak kasus akan menampilkan bidang sistem dalam urutan default.

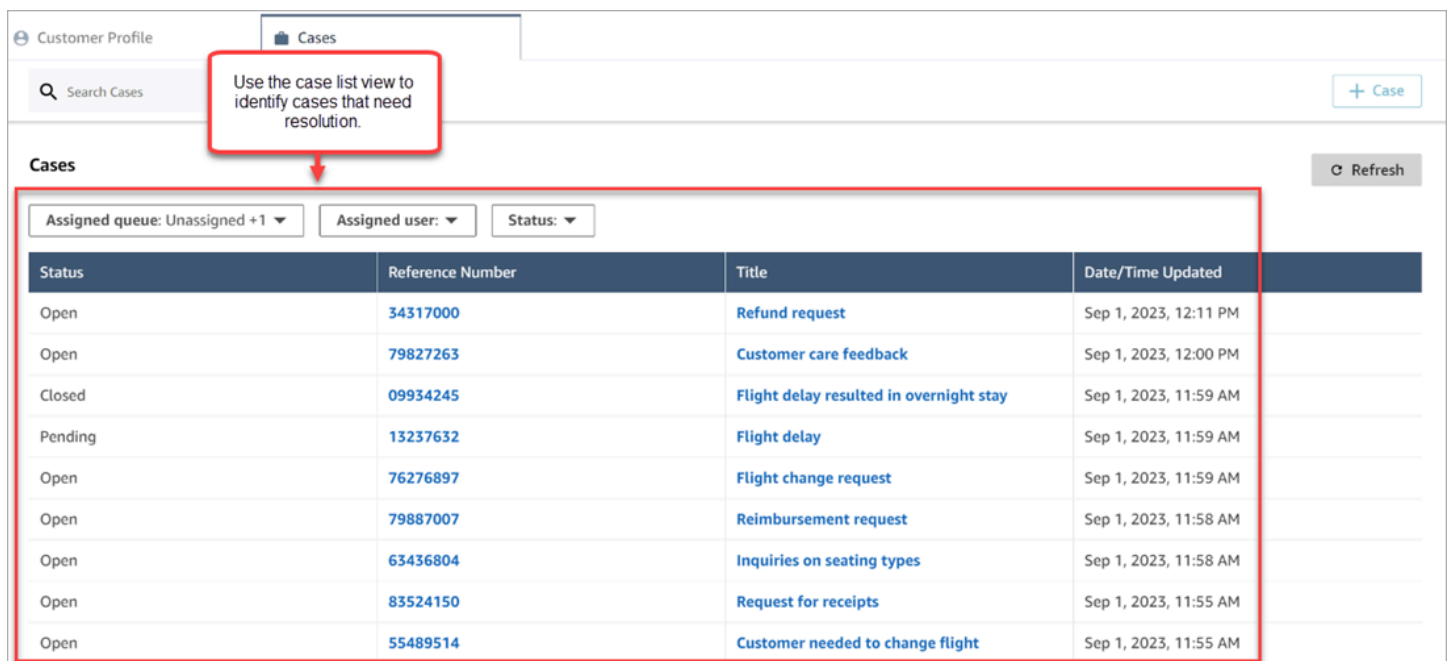
Siapkan penugasan kasus

Untuk membantu organisasi Anda melacak kepemilikan kasus dengan jelas dan menyelesaikannya lebih cepat, Anda dapat memastikan setiap kasus memiliki pemilik yang ditugaskan yang bertanggung jawab atas penyelesaian kasus. Pemilik dapat berupa antrian atau pengguna individu.

Note

Menetapkan pemilik kasus tidak merutkan kasus ke antrian atau individu.

Gambar berikut menunjukkan tampilan daftar Kasus di ruang kerja agen. Anda dapat memfilter berdasarkan kasus yang tidak ditetapkan, misalnya, dan menetapkan kepemilikan sesuai kebutuhan. Tampilan default diatur ke kasus yang ditetapkan ke agen yang melihat daftar.



Use the case list view to identify cases that need resolution.

Status	Reference Number	Title	Date/Time Updated
Open	34317000	Refund request	Sep 1, 2023, 12:11 PM
Open	79827263	Customer care feedback	Sep 1, 2023, 12:00 PM
Closed	09934245	Flight delay resulted in overnight stay	Sep 1, 2023, 11:59 AM
Pending	13237632	Flight delay	Sep 1, 2023, 11:59 AM
Open	76276897	Flight change request	Sep 1, 2023, 11:59 AM
Open	79887007	Reimbursement request	Sep 1, 2023, 11:58 AM
Open	63436804	Inquiries on seating types	Sep 1, 2023, 11:58 AM
Open	83524150	Request for receipts	Sep 1, 2023, 11:55 AM
Open	55489514	Customer needed to change flight	Sep 1, 2023, 11:55 AM

Daftar Isi

- [Siapkan agen dan alur penugasan kasus](#)
- [Bagaimana agen menetapkan kepemilikan kasus](#)
- [Cara mengonfigurasi blok Kasus untuk menetapkan kepemilikan kasus dalam alur](#)

Siapkan agen dan alur penugasan kasus

Untuk mengaktifkan penetapan kasus di instans Amazon Connect, konfigurasi sumber daya berikut:

1. Templat kasus. Tambahkan [bidang kasus sistem](#) berikut ke templat kasus baru atau yang sudah ada:
 - Antrian yang ditugaskan
 - Pengguna yang ditugaskan
2. Untuk memungkinkan agen menetapkan kepemilikan kasus di ruang kerja agen:
 - Profil keamanan. Berikan izin kepada agen untuk melihat antrian, pengguna, dan koneksi cepat yang akan muncul di daftar dropdown di ruang kerja agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Antrian yang diperlukan, koneksi cepat, dan izin tampilan pengguna](#).
 - Terhubung cepat. Buat koneksi cepat pengguna dan antrian untuk setiap pengguna dan antrian yang ingin Anda tampilkan di daftar dropdown. Untuk petunjuk, lihat [Buat koneksi cepat](#).
 - Antrian. Tambahkan koneksi cepat ke antrian agen. Untuk petunjuk, lihat [Membuat antrian](#).
 - Profil perutean. Tambahkan antrian ke profil perutean agen. Untuk petunjuk, lihat [Buat profil perutean](#).

Agen hanya melihat koneksi cepat yang ditambahkan ke antrian yang ditetapkan ke profil perutean mereka.
3. Untuk mengonfigurasi blok Kasus untuk menetapkan kepemilikan kasus secara otomatis selama alur, setel bagian Bidang Permintaan ke Antrian yang Ditugaskan atau Pengguna yang Ditugaskan. Untuk gambar dan instruksi lainnya, lihat [Cara mengonfigurasi blok Kasus untuk menetapkan kepemilikan kasus dalam alur](#).

Bagaimana agen menetapkan kepemilikan kasus

Gambar berikut menunjukkan ruang kerja agen. Agen memilih kotak tarik-turun Tetapkan ke untuk menetapkan kepemilikan kasus ke dirinya sendiri (opsi default), antrian, atau pengguna lain.

Refund request

Status: Open + Task Edit Assign to Associate

Summary
Customer is requesting a refund for product outside of warranty period. Product's warranty period is 1 year.

Reference Number
34317000

Date/Time Created
Sep 1, 2023, 12:10 PM

Assigned Queue
Billing Issues

Customer
Nikki Wolf ...

Date/Time Updated
Sep 1, 2023, 12:11 PM

Assigned User
Self

Activity Feed Comments More Information

All Activities

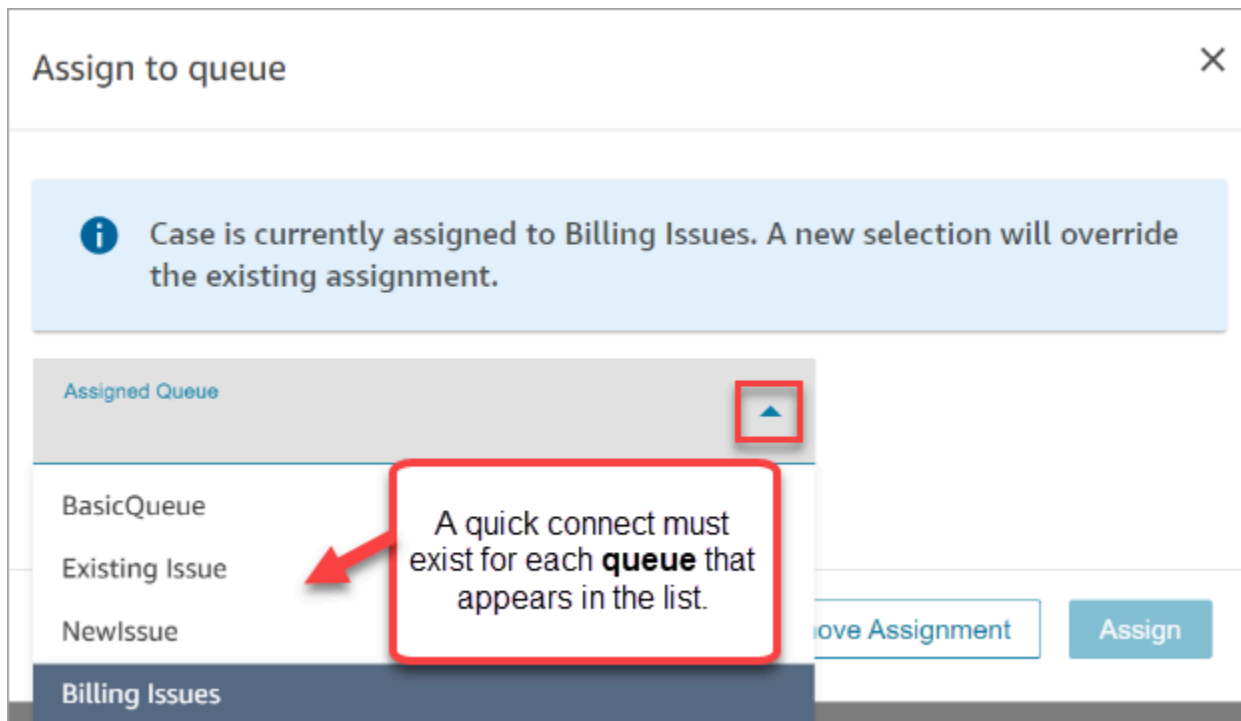
Today

- Task - Reach out to manufacturer
Sep 1, 2023, 12:11 PM Completed
- Inbound call
Sep 1, 2023, 12:10 PM Completed

Jika agen menetapkan kepemilikan kasus ke antrian atau pengguna lain, mereka akan disajikan dengan prompt untuk memilih dari daftar antrian atau pengguna yang difilter. Daftar antrian yang tersedia atau pengguna yang difilter didasarkan pada koneksi cepat di profil perutean agen.

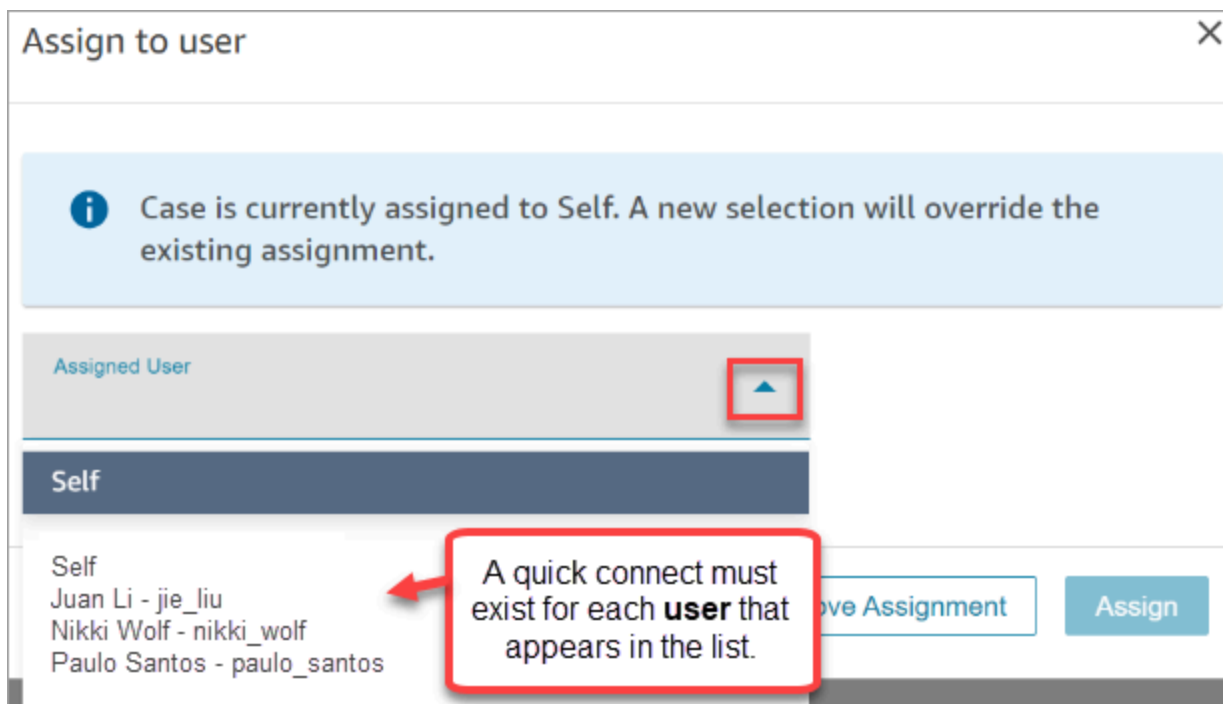
Tetapkan ke antrian

Gambar berikut menunjukkan contoh daftar dropdown antrian di ruang kerja agen. Agar daftar antrian ini ditampilkan ke agen: buat koneksi cepat untuk setiap antrian, lalu tambahkan antrian ke profil perutean agen.



Tetapkan ke pengguna

Gambar berikut menunjukkan contoh daftar dropdown pengguna di ruang kerja agen. Agar daftar pengguna ini ditampilkan ke agen: buat koneksi cepat untuk setiap pengguna, tetapkan koneksi cepat ke antrian, tambahkan antrian ke profil perutean agen.



Cara mengonfigurasi blok Kasus untuk menetapkan kepemilikan kasus dalam alur

Anda dapat mengonfigurasi blok [Kasus](#) untuk secara otomatis mengisi antrian Ditugaskan atau bidang kepemilikan pengguna yang Ditugaskan. Ketika agen melihat kasus di ruang kerja agen, kepemilikan kasus sudah ditetapkan. Agen dapat mengganti tugas sesuai kebutuhan, tetapi dibatasi untuk antrian dan pengguna yang tersedia di profil perutean mereka.

Gambar berikut menunjukkan contoh halaman Properti untuk blok Kasus. Bagian Request Fields dikonfigurasi untuk Set manual, antrian Ditugaskan. Anda harus memasukkan ARN penuh antrian.

Get, update or create a case. [Info](#)

Action

Action
Update case

Link contact to case

Yes
 No

Case to update (CaseID)

Namespace
Case

Key
Case Id

Request Fields

Select fields and give values to populate case data

Assigned Queue X

Assigned Queue X

Assigned Queue X

Set manually
 Set dynamically

Assigned Queue
arn:aws:connect:us-west-2:9292880097

Enter the full ARN of the queue.

Cancel Save

Ada situasi di mana Anda mungkin ingin mengatur antrian yang ditetapkan atau pengguna yang ditugaskan secara dinamis. Misalnya, ketika pelanggan memasukkan nomor DTMF untuk masalah penipuan, Anda dapat membuat kasus di mana departemen Penipuan secara otomatis ditetapkan sebagai pemilik kasus.

Akses Kasus dalam aplikasi agen

Setelah mengaktifkan Amazon Connect Cases, Anda perlu mengambil langkah-langkah untuk membuat fungsionalitas tersedia melalui aplikasi agen. Topik ini menjelaskan pilihan Anda.

Tip

Pastikan agen Anda memiliki izin Kasus di profil keamanannya sehingga mereka dapat mengakses Kasus. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Kasus](#).

Opsi 1: Gunakan Kasus dengan PKC out-of-the-box

Kasus sudah disematkan di samping Contact Control Panel (CCP). Agen Anda akan mengakses CCP dan Kasus di jendela browser yang sama menggunakan tautan yang terlihat seperti ini:

- [https://**nama contoh** agent-app-v .my.connect.aws/ 2/](https://nama contoh agent-app-v .my.connect.aws/ 2/)

Jika Anda mengakses instans menggunakan domain awsapps.com, gunakan URL berikut:

- [https://**nama contoh** agent-app-v .awsapps.com/connect/ 2/](https://nama contoh agent-app-v .awsapps.com/connect/ 2/)

Untuk bantuan menemukan nama instans Anda, lihat [Temukan nama instans Amazon Connect Anda](#).

Opsi 2: Sematkan Kasus ke dalam aplikasi agen khusus

Saat Anda menyematkan Contact Control Panel (CCP), Anda memiliki opsi untuk menampilkan atau menyembunyikan antarmuka pengguna CCP yang sudah dibuat sebelumnya. Misalnya, Anda mungkin ingin mengembangkan aplikasi agen khusus yang memiliki antarmuka pengguna yang Anda desain, dengan tombol khusus untuk menerima dan menolak panggilan. Atau, Anda mungkin ingin menyematkan CCP pra-bangun yang disertakan dengan Amazon Connect ke aplikasi khusus lainnya.

Anda dapat menampilkan antarmuka pengguna CCP yang sudah dibuat sebelumnya, atau menyembunyikannya dan membangunnya sendiri. Dalam kedua skenario, Anda dapat memasukkan Kasus ke dalam aplikasi agen Anda dengan menggunakan API publik yang disediakan oleh Amazon Connect. API ini dibuat untuk memberi Anda fleksibilitas untuk menciptakan fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang Anda inginkan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [dokumentasi Cases API](#).

Tip

Saat Anda menyesuaikan aplikasi agen, Anda menentukan agen URL apa yang akan digunakan untuk mengakses aplikasi agen mereka. Ini mungkin sangat berbeda dari yang disediakan oleh Amazon Connect. Misalnya, URL Anda bisa `https://example-corp.com/agent-support-app`.

Aliran acara kasus

Aliran peristiwa Amazon Connect Cases memberi Anda pembaruan hampir real-time saat kasus dibuat atau dimodifikasi dalam domain Kasus Amazon Connect Anda. Peristiwa yang dipublikasikan ke aliran termasuk acara sumber daya ini:

- Kasus dibuat
- Kasus dimodifikasi
- Item terkait (Komentar, Panggilan, Obrolan, Tugas) ditambahkan ke kasus

Anda dapat menggunakan aliran peristiwa kasus untuk mengintegrasikan aliran ke dalam solusi data lake Anda, membuat dasbor yang menampilkan metrik kinerja kasus, menerapkan aturan bisnis atau tindakan otomatis berdasarkan peristiwa kasus, dan mengonfigurasi alat peringatan untuk memicu pemberitahuan khusus aktivitas kasus tertentu.

Daftar Isi

- [Siapkan aliran acara kasus](#)
- [Muatan dan skema acara kasus](#)

Siapkan aliran acara kasus

Topik ini menjelaskan cara mengatur dan menggunakan stream peristiwa kasus. Beberapa langkah orientasi mengharuskan Anda memanggil [Amazon Connect Cases API](#).

Langkah 1: Buat instans Amazon Connect dan aktifkan Profil Pelanggan

1. Pastikan Anda memiliki instans Amazon Connect yang berfungsi di salah satu Wilayah AWS tempat Kasus tersedia. Lihat [Ketersediaan kasus menurut Wilayah](#).
2. Aktifkan Profil Pelanggan Amazon Connect. Untuk petunjuk, lihat [Aktifkan Profil Pelanggan untuk instans Anda](#).

Kasus Amazon Connect memerlukan Profil Pelanggan karena setiap kasus harus dikaitkan dengan profil pelanggan dari layanan Profil Pelanggan.

Langkah 2: Tambahkan domain Kasus ke instans Amazon Connect

Untuk petunjuk, lihat [Aktifkan Kasus](#).

Jika Anda ingin menambahkan domain kasus menggunakan API, lihat API di Referensi [CreateDomain](#) API Amazon Connect Cases.

Langkah 3: Buat template kasus

[Buat template kasus](#). Pada Langkah 6: Test case event stream, Anda akan menggunakan template.

Jika Anda ingin membuat template kasus menggunakan API, lihat API di Referensi [CreateTemplate](#) API Amazon Connect Cases.

Langkah 4: Aktifkan aliran peristiwa kasus dan penyiapan untuk menerima acara ke dalam antrian SQS

Jalankan perintah berikut untuk mengaktifkan aliran peristiwa kasus untuk domain Kasus Anda. Setelah perintah ini berjalan, ketika kasus dibuat atau diperbarui, sebuah peristiwa dipublikasikan ke bus default EventBridge layanan di akun Anda (harus Wilayah AWS sama dengan domain Kasus Anda).

```
aws connectcases put-case-event-configuration --domain-id dad5efb6-8485-4a55-8241-98a88EXAMPLE --event-bridge enabled=true
```

Secara default, peristiwa yang diterbitkan oleh Kasus Amazon Connect hanya berisi metadata tentang kasus tersebut, seperti, `templateId`, `caseId`, `caseArn`, `approximateChangeTime`, dan lainnya. Anda dapat menjalankan perintah berikut untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang kasus (pada saat acara dibuat) untuk dimasukkan dalam acara tersebut.

Note

Jika Anda ingin menyertakan bidang kustom dalam acara tersebut, gunakan ID bidang kustom. Untuk petunjuk tentang cara menemukan ID bidang kustom, lihat [Temukan ID bidang khusus](#).

```
# You can include any other field defined in your cases domain in the fields section.
# To list the fields that are defined in your cases domain, call the Cases ListFields
  API.
# To include case fields that you create (custom fields) in the event, enter the custom
  field ID.
aws connectcases put-case-event-configuration --domain-id YOUR_CASES_DOMAIN_ID --event-
bridge "{
  \"enabled\": true,
  \"includedData\": {
    \"caseData\": {
      \"fields\": [
        {
          \"id\": \"status\"
        },
        {
          \"id\": \"title\"
        },
        {
          \"id\": \"customer_id\"
        },
        {
          \"id\": \"your custom field ID\"
        }
      ]
    },
    \"relatedItemData\": {
      \"includeContent\": true
    }
  }
}
```

```
}"
```

Selanjutnya, buat antrian Amazon SQS dan tetapkan itu sebagai target untuk peristiwa Amazon Connect Cases di EventBridge bus Anda sehingga semua peristiwa kasus dikirimkan ke antrian SQS untuk diproses nanti.

```
# Create an SQS queue
aws sqs create-queue --queue-name case-events-queue --attributes "{\"Policy\": \"{ \\
\\\"Version\\\": \\\"2012-10-17\\\", \\\"Statement\\\": [{ \\\"Sid\\\": \\\"case-event-
subscription\\\", \\\"Effect\\\": \\\"Allow\\\", \\\"Principal\\\": { \\\"Service\\\":
\\\"events.amazonaws.com\\\", \\\"Action\\\": \\\"SQS:SendMessage\\\", \\\"Resource\\
\\\": \\\"*\\\"}]}\"}"

# Create an rule on the EventBridge default bus that represents the case events
aws events put-rule --name case-events-to-sqs-queue --event-pattern "{\"source\":
[\"aws.cases\"]}" --state ENABLED

# Ask event bridge to publish case events to the SQS queue.
aws events put-targets --rule case-events-to-sqs-queue --target "[{
\"Id\": \"target-1\",
\"Arn\": \"arn:aws:sqs:The AWS Region of your Amazon Connect instance:your AWS account
ID:case-events-queue\"
}]"
```

Langkah 5: Aliran peristiwa kasus uji

Gunakan aplikasi agen Amazon Connect untuk:

1. Terima kontak obrolan.
2. Buat profil pelanggan dan kaitkan dengan kontak obrolan.
3. Buat kasing.

Note

Tombol Buat kasus pada tab Kasus tidak aktif sampai Anda menerima kontak dan mengaitkan kontak tersebut dengan profil pelanggan.

Arahkan ke konsol Amazon SQS dan periksa apakah peristiwa kasus (type:CASE.CREATED) untuk kasus yang baru dibuat tersedia di Antrian SQS Anda. Demikian pula, Anda dapat memodifikasi

kasus yang dibuat di atas dan mendapatkan peristiwa kasus yang sesuai (type:CASE .UPDATED) dalam antrian SQS Anda. Anda dapat mengaitkan kontak dengan kasus ini, dan memberikan komentar pada kasus tersebut untuk mendapatkan peristiwa kasus untuk tindakan tersebut juga.

Langkah 6: Gunakan kasus untuk aliran peristiwa kasus

Aliran peristiwa kasus mempublikasikan peristiwa setiap kali kasus dibuat, kasus diperbarui, kontak dikaitkan dengan kasus, dan komentar ditambahkan pada kasus. Anda dapat menggunakan acara ini untuk:

- Metrik, analitik, dan dasbor
- Buat Aplikasi yang memberi tahu pengguna (misalnya, mengirim email)
- Tindakan otomatis yang dipicu berdasarkan jenis pembaruan kasus tertentu

Misalnya, Anda dapat menggunakan target SQS pada EventBridge (seperti yang ditunjukkan pada langkah 4) untuk menyimpan sementara peristiwa kasus dalam antrian SQS, dan menggunakan fungsi Lambda untuk memproses peristiwa di SQS untuk membangun aplikasi khusus seperti mengirim email ke pelanggan ketika kasus mereka diperbarui, secara otomatis menyelesaikan tugas apa pun yang terkait dengan kasus, dan banyak lagi. Demikian pula, Anda dapat menggunakan target Firehose EventBridge untuk menyimpan peristiwa kasus ke dalam bucket S3 dan kemudian menggunakan untuk ETL, Athena AWS Glue untuk analitik ad-hoc, dan Amazon untuk dasbor. QuickSight

Muatan dan skema acara kasus

Ketika Anda meminta untuk menyertakan data kasus dalam muatan peristiwa, data mencerminkan versi kasus setelah pengeditan tertentu.

Batas default Amazon Connect Cases menjamin bahwa muatan akan kurang dari 256KB (ukuran maksimum suatu EventBus peristiwa). Karena Anda dapat menyesuaikan model objek kasus (misalnya, Anda dapat menentukan bidang kustom pada objek kasus untuk menangkap informasi spesifik bisnis), skema peristiwa kasus mencerminkan penyesuaian yang dibuat untuk objek kasus seperti yang ditunjukkan dalam contoh berikut (misalnya, lihat bagaimana UUID khusus pelanggan digunakan sebagai properti JSON).

Contoh payload peristiwa kasus untuk sumber daya kasus

```
// Given the limits on the "includedData" configuration
// this payload is guaranteed to less than 256KB at launch.
```

```

{
  "version": "0",
  "id": "event ID",
  "detail-type": "Amazon Connect Cases Change",
  "source": "aws.cases",
  "account": "your AWS account ID",
  "time": "2022-03-16T23:43:26Z",
  "region": "The AWS Region of your Amazon Connect instance",
  "resources": [
    "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case domain ID",
    "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case domain ID/case/case ID"
  ],
  "detail": {
    "version": "0",
    "eventType": "CASE.UPDATED", //(or "CASE.CREATED" or "CASE.DELETED")
    "approximateChangeTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z", // Can be used for ordering
    "changedFieldIds": ["status", "last_updated_datetime"],
    "performedBy": {
      "user": {
        "userArn": "arn:aws:connect:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:instance/connect instance ID/user/connect user ID"
      },
      "iamPrincipalArn": "arn:aws:iam::your Amazon Connect AWS Region:role/role name"
    },
    "case": {
      "caseId": "case ID",
      "templateId": "template ID",
      "createdDateTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z",

      // This section contains only non-null field values for the
      // fields that customers have configured in the "includedData".

      // Field values included in this section reflects the case
      // after this particular change is applied.
      "fields": {
        "status": {
          "value": {
            "stringValue": "open"
          }
        }
      },
    },
  },
}

```

```

        "case_reason": {
          "value": {
            "stringValue": "Shipment lost"
          }
        },
        "custom-field-uuid-1": {
          "value": {
            "stringValue": "Customer didn't receive the product"
          }
        }
      }
    }
  }
}

```

Contoh payload peristiwa kasus untuk sumber daya item terkait

```

// Given the limits on the "includedData" configuration
// this payload is guaranteed to less than 256KB
{
  "version": "0",
  "id": "event ID",
  "detail-type": "Amazon Connect Cases Change",
  "source": "aws.cases",
  "account": "your AWS account ID",
  "time": "2022-03-16T23:43:26Z",
  "region": "The AWS Region of your Amazon Connect instance",
  "resources": [
    "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case domain ID",
    "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case domain ID/case/case ID/related-item/related-item ID"
  ],
  "detail": {
    "version": "0",
    "eventType": "RELATED_ITEM.CREATED", //(or "RELATED_ITEM.UPDATED" or "CASE.RELATED_ITEM.DELETED")
    "approximateChangeTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z", // Can be used for ordering
    "changedAttributes": ["comment.commentText"],
    "performedBy": {
      "user": {

```

```
        "userArn": "arn:aws:connect:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:instance/connect instance ID/user/connect user ID"
    },
    "iamPrincipalArn": "arn:aws:iam::your Amazon Connect AWS Region:role/role name"
},
"relatedItem": {
    "relatedItemType": "Comment", // (OR Contact)
    "relatedItemId": "related-item ID",
    "caseId": "case id that this related item is a sub-resource of",
    "createdDateTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z",

    // This section includes any attributes that customers have configured
    // in the "includedData" configuration.
    "comment": {
        "body": "Gave a $5 refund to customer to make them happy",
    },

    // if the related item was of type contact.
    // "contact": {
    //     "contactArn": ".....",
    // }
}
}
```

Lensa Kontak Amazon Connect

Note

Didukung oleh Amazon Bedrock: AWS mengimplementasikan deteksi [penyalahgunaan otomatis](#). Karena Amazon Connect Contact Lens dibangun di Amazon Bedrock, pengguna dapat memanfaatkan sepenuhnya kontrol yang diterapkan di Amazon Bedrock untuk menegakkan keselamatan, keamanan, dan penggunaan kecerdasan buatan (AI) yang bertanggung jawab.

Amazon Connect Contact Lens menyediakan analitik pusat kontak dan kemampuan manajemen kualitas yang memungkinkan Anda memantau, mengukur, dan terus meningkatkan kualitas kontak dan kinerja agen untuk pengalaman pelanggan yang lebih baik secara keseluruhan.

- [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#). Anda dapat mengungkap tren dan meningkatkan layanan pelanggan dengan memahami sentimen, karakteristik percakapan, tema kontak yang muncul, dan risiko kepatuhan agen.
- [Mengevaluasi kinerja agen](#). Anda dapat meninjau percakapan bersama detail kontak, rekaman, transkrip, dan ringkasan, tanpa perlu beralih aplikasi. Anda dapat menentukan dan menilai kriteria kinerja agen (misalnya, kepatuhan skrip, pengumpulan data sensitif, dan salam pelanggan) dan secara otomatis mengisi formulir evaluasi terlebih dahulu.
- [Siapkan dan tinjau rekaman layar agen](#). Anda dapat meninjau tindakan agen yang menangani kontak pelanggan dengan meninjau rekaman layar. Ini membantu Anda memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas, persyaratan kepatuhan, dan praktik terbaik. Ini juga membantu Anda mengidentifikasi peluang pelatihan dan kemacetan sehingga Anda dapat merampingkan alur kerja.
- [Cari kontak](#). Anda dapat mencari kontak sejauh dua tahun yang lalu.
- [Pantau percakapan langsung dan rekaman](#). Anda dapat memantau percakapan langsung (baik suara maupun obrolan) dan menerobos percakapan suara langsung. Ini sangat membantu bagi agen dalam pelatihan.
- [Transfer](#), [jadwalkan ulang](#), atau [akhiri](#) kontak yang sedang berlangsung. Saat berada di halaman Detail kontak, Anda dapat mengelola kontak yang sedang berlangsung.

Contact Lens membantu Anda melindungi privasi pelanggan Anda dengan memungkinkan Anda untuk [secara otomatis menyunting data sensitif](#) dari transkrip percakapan dan file audio.

Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan

Dengan Amazon Connect Contact Lens, Anda dapat menganalisis percakapan antara pelanggan dan agen dengan menggunakan transkripsi ucapan dan obrolan, pemrosesan bahasa alami, dan kemampuan pencarian cerdas. Amazon Connect Contact Lens melakukan analisis sentimen, mendeteksi masalah, dan memungkinkan Anda mengkategorikan kontak secara otomatis.

Dukungan analitik ucapan

- **Analitik panggilan real-time:** Gunakan untuk mendeteksi dan menyelesaikan masalah pelanggan secara lebih proaktif saat panggilan berlangsung. Misalnya, dapat [menganalisis dan mengingatkan](#) Anda ketika pelanggan menjadi frustrasi karena agen tidak dapat menyelesaikan masalah yang rumit. Ini memungkinkan Anda untuk memberikan bantuan lebih segera.
- **Analisis pasca-panggilan:** Gunakan untuk memahami tren percakapan pelanggan dan kepatuhan agen. Ini membantu Anda mengidentifikasi peluang untuk melatih agen setelah panggilan.

Dukungan analitik obrolan

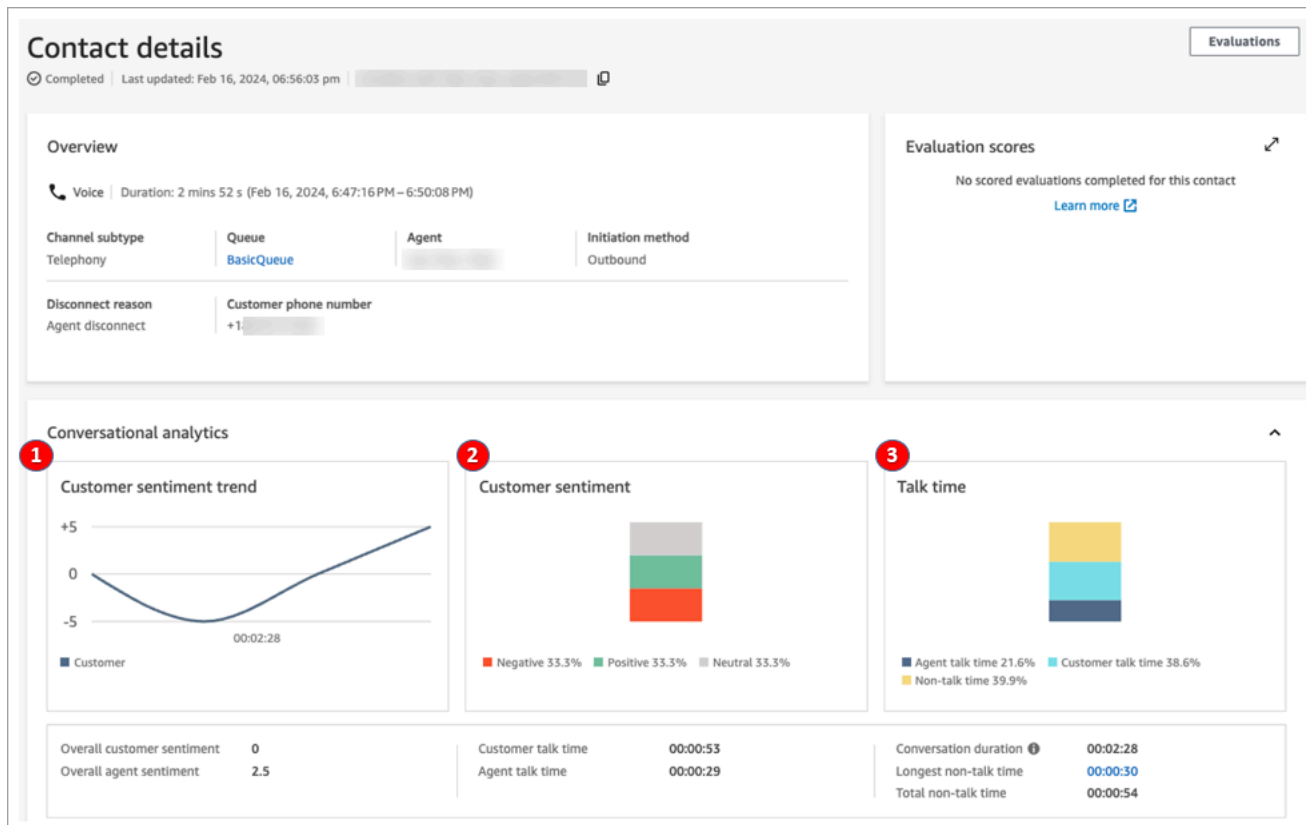
- **Analitik obrolan waktu nyata:** Seperti halnya analitik panggilan waktu nyata, Anda dapat mendeteksi dan menyelesaikan masalah pelanggan secara lebih proaktif saat obrolan sedang berlangsung dan [menerima peringatan](#). Misalnya, manajer bisa mendapatkan peringatan email real-time ketika sentimen pelanggan untuk kontak obrolan berubah negatif, memungkinkan mereka untuk bergabung dengan kontak yang sedang berlangsung dan membantu menyelesaikan masalah pelanggan.
- **Analisis pasca-obrolan:** Gunakan untuk memahami tren percakapan pelanggan dengan bot dan agen. Ini memberikan informasi khusus untuk interaksi obrolan, seperti waktu salam agen, dan waktu respons agen dan pelanggan. Waktu respons dan sentimen membantu Anda menyelidiki pengalaman pelanggan dengan bot versus agen, dan mengidentifikasi area untuk perbaikan.

Setiap pesan obrolan yang diproses dikenakan biaya dengan cara yang sama. Meskipun tidak semua pesan mungkin memiliki semua fitur yang diterapkan (misalnya, ringkasan diterapkan hanya untuk text/plain pesan), jika setidaknya satu fitur Lensa Kontak diterapkan, pesan dihitung untuk penagihan. Untuk informasi selengkapnya tentang harga, lihat [Harga Amazon Connect](#).

Anda dapat melindungi privasi pelanggan Anda dengan menyunting data sensitif, seperti nama, alamat, dan informasi kartu kredit dari transkrip dan rekaman audio.

Contoh halaman rincian Kontak untuk panggilan

Gambar berikut menunjukkan analisis percakapan untuk panggilan suara. Perhatikan bahwa itu termasuk metrik waktu bicara.



1. Tren sentimen pelanggan: Grafik ini menunjukkan bagaimana sentimen pelanggan berubah saat kontak berlangsung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Selidiki skor sentimen selama kontak](#).
2. Sentimen pelanggan: Grafik ini menunjukkan distribusi sentimen pelanggan untuk seluruh panggilan. Ini dihitung dengan menghitung jumlah total putaran percakapan atau pesan obrolan di mana pelanggan memiliki sentimen Positif, Netral, dan Negatif.
3. Waktu bicara: Grafik ini menunjukkan distribusi waktu bicara dan non waktu bicara selama seluruh panggilan. Waktu bicara selanjutnya dibagi menjadi waktu bicara agen dan pelanggan.

Gambar berikut menunjukkan bagian berikutnya pada halaman Detail kontak untuk panggilan suara: analisis audio dan transkrip. Perhatikan bahwa informasi identitas pribadi (PII) telah [disunting](#) dari transkrip.

The screenshot displays the Amazon Connect Recording interface. At the top, there is a 'Recording' section with a waveform showing customer and agent activity over time. Below this is a 'Transcript' section with a 'Show transcript summary' toggle (off) and an 'Auto scroll' toggle (on). The transcript is categorized as 'cancellation'. It contains several customer messages, some of which are redacted with '[PII]'. A red box highlights a redaction with the text 'Sensitive information has been redacted from this conversation.' and a red arrow points to another redaction in the transcript. The transcript also includes agent responses and timestamps.

Recording

Customer

Agent

00:00 / 06:13 Speed: 1x

Transcript

Show transcript summary Auto scroll

Categories

cancellation

what's going on So um yeah I'll finish one thing so um I would like to see if I can get a refund or exchange because I ordered one of your grow it yourself under herb garden kids and uh nothing's proud did after a couple of weeks. So I think something is wrong with the seats and uh the the product may be defective.

Customer 01:39 Issue

Yeah I'm it's actually rather upsetting what happened. My wife is blind and sensitive to the sun so I was going to surprise her with uh with the birthday present uh with your uh with the this thing of yours because uh um she loves growing stuff and you guys actually really let me know I I'm very frustrated I this this is a huge let down I should be taking my business somewhere else and it's it's just very weird.

Customer 02:21 Issue

Uh I don't know why should be giving money to a company tha

Sensitive information has been redacted from this conversation.

Agent 02:35

Okay. Um could you please tell me what is your first and the last name

Customer 02:47

Yeah sure it's uh [PII] my name is [PII] uh and the last name is [PII].

Agent 03:02

And uh could you please share the order ID number?

Contoh halaman detail Kontak untuk analitik obrolan waktu nyata

Gambar berikut menunjukkan analisis percakapan untuk obrolan waktu nyata. Perhatikan bahwa itu termasuk Sorotan utama dan sentimen pelanggan.

Contact details

In progress | Last updated: Oct 28, 2019, 10:36:32 pm

Overview

Chat | Start time: 07:42 pm, Nov 14, 2023

Queue	Agent	Initiation method	Disconnect reason	Customer sentiment
BasicQueue	[Redacted]	API	-	[Progress bar]

Interactions and transcript

0:00 / 1:58

Key highlights **Issue** Show key highlights

Categories **Proper-Greeting** **Upset_Customer-customer_any_time** **Angry-Customer 2** [Show 1 more](#)

Good morning. Thank you for contacting us today. I see you're platinum member. Thank you for your loyalty. My name is [Redacted] How can I help you today? 😊

Customer 01:00 **Angry-Customer 2/2**

Hi, [Redacted] I know it's not your fault, and I'm sorry about all this, but I'm telling you right now that I'm upset. I can't believe this is happening to me.

Customer 01:10 **Issue**

I am considering to cancel my account.

Contoh halaman detail Kontak untuk analitik pasca-obrolan

Gambar berikut menunjukkan analitik pasca-obrolan. Perhatikan bahwa itu mencakup metrik respons obrolan, seperti waktu salam Agen (waktu dari agen bergabung dengan obrolan hingga saat mereka mengirim respons pertama), waktu respons Pelanggan, dan waktu respons Agen.

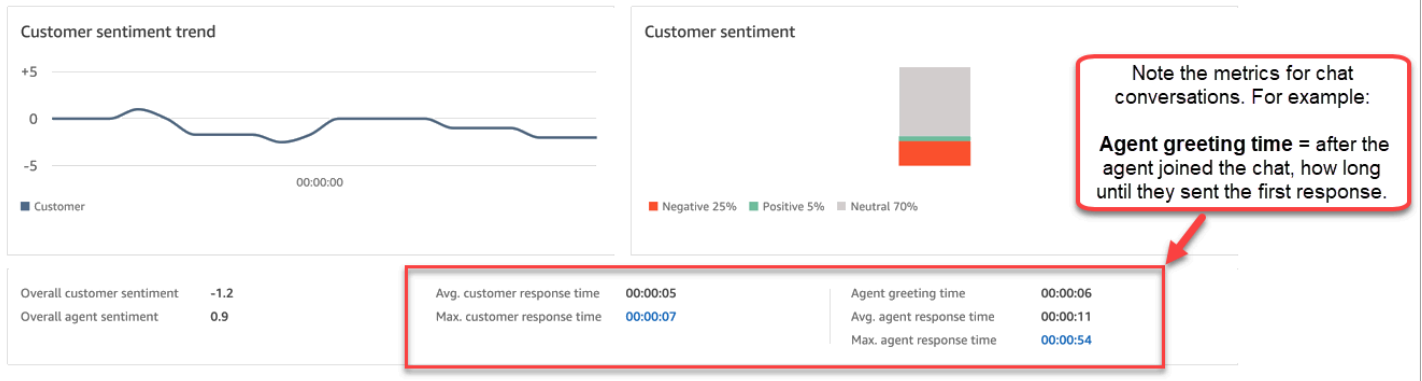
Contact details

Contact summary

Contact ID	[REDACTED]	Initiation method	API
Duration	00:11:06	Disconnect reason	Customer disconnect
Channel	Chat	Media streams	[CHAT]
Queue	BasicQueue	Last updated	Nov 8, 22, 01:06:52 am
Agent	John		
Start and end time	Nov 8, 22, 12:53:05 am - 01:04:11 am		

[Show less](#)

Conversational analytics



Gambar berikut menunjukkan bagian berikutnya pada halaman Detail kontak untuk obrolan: analisis interaksi dan transkrip. Perhatikan bahwa Anda dapat menyelidiki interaksi pelanggan dengan bot versus agen.

The screenshot displays the Amazon Connect Interactions console. At the top, there is a timeline showing the interaction between a Customer, an Agent, and a System/Bot. A red callout box highlights a segment of the transcript, stating: "The customer's interaction with system prompts or a bot is separated from their interaction with the agent, allowing you to investigate and improve it." Below the timeline, the transcript is displayed with a "Show transcript summary" toggle. The transcript includes a system prompt: "Thank you for chatting with Hotel Grand Vancouver. How can I help you?" followed by a customer message: "I did not receive my reward points after my stay at your hotel!!!". The transcript also shows a customer message: "I was counting on those points to pay for my flight home. So now I'm stuck here." The transcript is categorized under "LostBusiness", "AgentNoHello", and "NoSentimentImprovement".

Aktifkan Lensa Kontak Amazon Connect

Anda dapat mengaktifkan Amazon Connect Contact Lens dalam beberapa langkah. Tambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok ke aliran, dan konfigurasi untuk mengaktifkan Lensa Kontak untuk suara, obrolan, atau keduanya.

Gambar berikut menunjukkan blok yang dikonfigurasi untuk perekaman panggilan, dan analisis ucapan Lensa Kontak dan analitik obrolan. Opsi perekaman panggilan diatur ke Agen dan pelanggan. Di bagian Analytics, opsi dipilih untuk ucapan dan obrolan.

Set recording and analytics behavior ×

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

- Agent and customer
- Agent only
- Customer only

Off

Analytics

Enable Contact Lens conversational analytics.
Contact Lens conversational analytics provides ML-based speech and chat analytics such as transcripts, sentiment, contact categorization, sensitive data redaction, and contact summarization. These analytics help identify customer issues and improve agent performance. [Info](#)

Enable speech analytics
ML-based speech analytics for post-call and real-time. You need agent and customer call recordings to enable speech analytics

- Post-call analytics
Recommended for best transcription accuracy.
- Real-time and post-call analytics
Enables real-time alerts and speech analytics on live calls.

Enable chat analytics
ML-based chat analytics for post-chat. You need chat transcripts enabled on the Amazon Connect AWS management console to leverage chat analytics

Prosedur dalam topik ini menjelaskan langkah-langkah untuk mengaktifkan Lensa Kontak untuk analisis panggilan atau obrolan.

Daftar Isi

- [Hal-hal penting untuk diketahui](#)
- [Aktifkan perekaman panggilan dan analitik ucapan](#)
- [Aktifkan analitik obrolan](#)
- [Aktifkan redaksi data sensitif](#)
- [Tinjau redaksi data sensitif untuk akurasi](#)
- [Aktifkan Lensa Kontak secara dinamis menggunakan atribut kontak](#)
- [Rancang alur untuk sorotan utama](#)
- [Bagaimana jika blok aliran gagal mengaktifkan Lensa Kontak?](#)
- [Panggilan multi-pihak dan Lensa Kontak](#)

Hal-hal penting untuk diketahui

- Kumpulkan data setelah mentransfer kontak: Jika Anda ingin terus menggunakan Lensa Kontak untuk mengumpulkan data setelah mentransfer kontak ke agen atau antrian lain, Anda perlu menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok lain dengan Aktifkan analitik yang diaktifkan untuk alur. Ini karena transfer menghasilkan ID kontak kedua dan catatan kontak. Lensa Kontak perlu berjalan pada catatan kontak itu juga.
- Ketika Anda memilih Aktifkan analisis percakapan Lensa Kontak, Anda harus memilih untuk mengaktifkan analitik ucapan atau obrolan. Jika tidak, alur Anda akan menampilkan kesalahan saat Anda mempublikasikannya.
- Di mana Anda menempatkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok dalam aliran memengaruhi pengalaman agen dengan sorotan utama. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Rancang alur untuk sorotan utama](#).

Aktifkan perekaman panggilan dan analitik ucapan

1. Di [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok, di bawah Rekaman panggilan, pilih Aktif, Agen, dan Pelanggan.

Rekaman panggilan agen dan pelanggan diharuskan menggunakan Lensa Kontak untuk kontak suara.

2. Di bawah Analytics, pilih Aktifkan analisis percakapan Lensa Kontak, Aktifkan analitik ucapan.

Jika Anda tidak melihat opsi ini, Amazon Connect Contact Lens belum diaktifkan untuk instans Anda. Untuk mengaktifkannya, lihat [Perbarui pengaturan instans](#).

3. Pilih salah satu cara berikut:
 - a. Analisis pasca-panggilan: Lensa Kontak menganalisis rekaman panggilan setelah percakapan dan After Contact Work (ACW) selesai. Opsi ini memberikan akurasi transkripsi terbaik.
 - b. Analisis real-time: Lensa Kontak memberikan wawasan real-time selama panggilan, dan analitik pasca-panggilan setelah percakapan berakhir dan After Contact Work (ACW) selesai.

Jika Anda memilih opsi ini, kami sarankan untuk menyiapkan peringatan berdasarkan kata kunci dan frasa yang dapat diucapkan pelanggan selama panggilan. Contact Lens menganalisis percakapan secara real-time untuk mendeteksi kata kunci atau frasa yang

ditentukan, dan memberi tahu pengawas. Dari sana, supervisor dapat mendengarkan panggilan langsung dan memberikan panduan kepada agen untuk membantu mereka menyelesaikan masalah lebih cepat.

Untuk informasi tentang mengatur peringatan, lihat [Pengawas peringatan secara real-time berdasarkan kata kunci dan frasa yang disebutkan selama panggilan](#).

Jika instans Anda dibuat sebelum Oktober 2018, konfigurasi tambahan diperlukan untuk mengakses analitik panggilan real-time. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#).

4. Pilih bahasanya. Untuk daftar bahasa yang tersedia untuk berbagai fitur Lensa Kontak, lihat [Bahasa yang didukung](#).

Untuk petunjuk tentang penggunaan atribut, lihat [Gunakan atribut kontak](#).

5. Secara opsional, aktifkan redaksi data sensitif. Untuk informasi lebih lanjut, lihat bagian selanjutnya, [Aktifkan redaksi](#).
6. Pilih Simpan.
7. Jika kontak akan ditransfer ke agen atau antrian lain, ulangi langkah-langkah ini untuk menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok lain dengan Aktifkan Lensa Kontak untuk analisis percakapan diaktifkan.

Aktifkan analitik obrolan

1. Di [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok, di bawah Analytics, pilih Aktifkan analisis percakapan Lensa Kontak, dan Aktifkan analitik obrolan.

Note

Dengan memilih opsi ini, Anda akan menerima analitik real-time dan pasca-obrolan.

Jika Anda tidak melihat opsi ini, Amazon Connect Contact Lens belum diaktifkan untuk instans Anda. Untuk mengaktifkannya, lihat [Perbarui pengaturan instans](#).

2. Pilih bahasanya. Untuk daftar bahasa yang tersedia untuk berbagai fitur Lensa Kontak, lihat [Bahasa yang didukung](#).

Untuk petunjuk tentang penggunaan atribut, lihat [Gunakan atribut kontak](#).

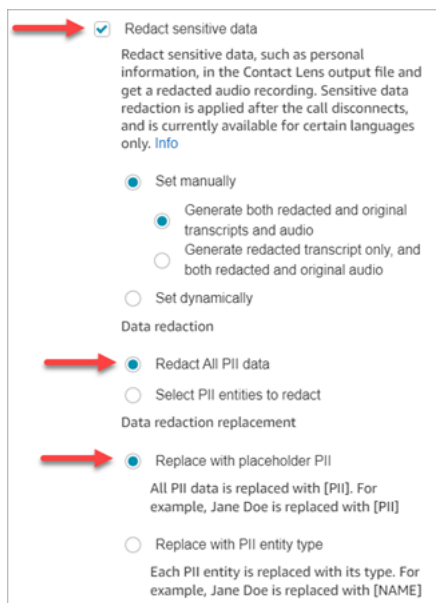
3. Secara opsional, aktifkan redaksi data sensitif. Untuk informasi lebih lanjut, lihat bagian selanjutnya, [Aktifkan redaksi data sensitif](#).
4. Pilih Simpan.
5. Jika kontak akan ditransfer ke agen atau antrian lain, ulangi langkah-langkah ini untuk menambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok lain dengan Aktifkan Lensa Kontak untuk analisis percakapan diaktifkan.

Aktifkan redaksi data sensitif

Untuk mengaktifkan redaksi data sensitif dalam aliran, pilih Redact data sensitif. Saat redaksi diaktifkan, Anda dapat memilih dari opsi berikut:

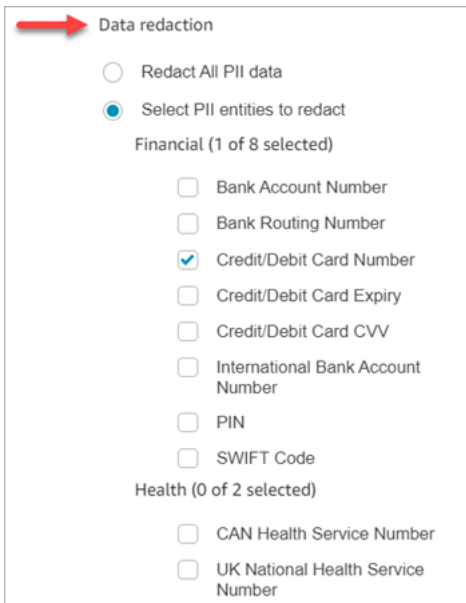
- Menyunting semua data informasi identitas pribadi (PII) (semua entitas PII didukung).
- Pilih entitas PII mana yang akan disunting dari daftar entitas yang didukung.

Jika Anda menerima pengaturan default, Lensa Kontak menyunting semua informasi identitas pribadi (PII) yang diidentifikasi, dan menggantinya dengan [PII] dalam transkrip. Pengaturan default ditampilkan pada gambar berikut karena opsi berikut dipilih: Menyunting data sensitif, Menyunting Semua data PII, dan Ganti dengan PII placeholder.



Pilih entitas PII untuk disunting

Di bawah bagian Redaksi data, Anda dapat memilih entitas PII tertentu untuk disunting. Gambar berikut menunjukkan bahwa Nomor Kartu Kredit/Debit akan dihapus.



Data redaction

Redact All PII data

Select PII entities to redact

Financial (1 of 8 selected)

Bank Account Number

Bank Routing Number

Credit/Debit Card Number

Credit/Debit Card Expiry

Credit/Debit Card CVV

International Bank Account Number

PIN

SWIFT Code

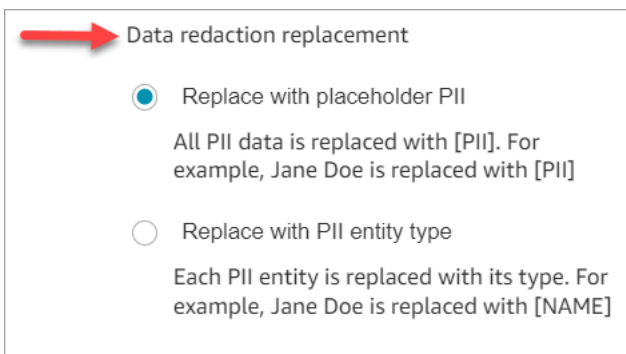
Health (0 of 2 selected)

CAN Health Service Number

UK National Health Service Number

Pilih penggantian redaksi data

Di bawah bagian Penggantian redaksi data, Anda dapat memilih topeng yang akan digunakan sebagai pengganti redaksi data. Misalnya, pada gambar berikut, opsi Ganti dengan placeholder PII menunjukkan bahwa PII akan mengganti data.



Data redaction replacement

Replace with placeholder PII

All PII data is replaced with [PII]. For example, Jane Doe is replaced with [PII]

Replace with PII entity type

Each PII entity is replaced with its type. For example, Jane Doe is replaced with [NAME]

Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan redaksi, lihat [Gunakan redaksi data sensitif](#).

Tinjau redaksi data sensitif untuk akurasi

Fitur redaksi dirancang untuk mengidentifikasi dan menghapus data sensitif. Namun, karena sifat prediktif pembelajaran mesin, itu mungkin tidak mengidentifikasi dan menghapus semua contoh data sensitif dalam transkrip yang dihasilkan oleh Lensa Kontak. Kami menyarankan Anda meninjau output yang disunting untuk memastikannya memenuhi kebutuhan Anda.

⚠ Important

Fitur redaksi tidak memenuhi persyaratan untuk de-identifikasi berdasarkan undang-undang privasi medis seperti Undang-Undang Portabilitas dan Akuntabilitas Asuransi Kesehatan AS tahun 1996 (HIPAA), jadi kami sarankan Anda terus memperlakukannya sebagai informasi kesehatan yang dilindungi setelah redaksi.

Untuk lokasi file dan contoh yang disunting, lihat [Lokasi file keluaran](#).

Aktifkan Lensa Kontak secara dinamis menggunakan atribut kontak

Anda dapat mengaktifkan Lensa Kontak secara dinamis dan redaksi file output berdasarkan bahasa pelanggan. Misalnya, untuk pelanggan yang menggunakan en-US, Anda mungkin hanya menginginkan file yang disunting sedangkan bagi mereka yang menggunakan en-GB, Anda mungkin menginginkan file keluaran asli dan yang telah disunting.

- Redaksi: pilih salah satu dari yang berikut (peka huruf besar/kecil)
 - Tidak ada
 - RedactedOnly
 - RedactedAndOriginal
- Bahasa: Pilih dari [daftar bahasa yang tersedia](#).

Anda dapat mengatur atribut ini dengan cara berikut:

- User defined: gunakan blok Atribut kontak Set. Untuk petunjuk umum tentang menggunakan blok ini, lihat [Cara mereferensikan atribut kontak](#). Tentukan kunci Tujuan dan Nilai untuk redaksi dan bahasa sesuai kebutuhan.

Gambar berikut menunjukkan contoh bagaimana Anda dapat mengonfigurasi blok Atribut kontak Set untuk menggunakan atribut kontak untuk redaksi. Pilih opsi Use text, atur Destination key ke redaction_option, dan atur Value ke. RedactedAndOriginal

i Note

Nilai peka huruf besar/kecil.

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Attribute to save

Use text ×

Destination key

Value

This is case sensitive!

Use attribute

Gambar berikut menunjukkan cara menggunakan atribut kontak untuk bahasa. Pilih opsi Gunakan teks, atur kunci Tujuan ke bahasa, atur Nilai ke en-US.

The screenshot shows a configuration window with a close button (X) in the top right corner. It has two radio buttons: 'Use text' (selected) and 'Use attribute'. Under 'Use text', there are two input fields: 'Destination key' with the value 'language' and 'Value' with the value 'en-US'. A red rectangular box highlights the 'en-US' text, and a red arrow points from this box to the 'en-US' text. A white text box with a red border contains the text 'This is case sensitive!'.

- [Gunakan fungsi Lambda](#). Ini mirip dengan cara Anda mengatur atribut kontak yang ditentukan pengguna. AWS Lambda Fungsi dapat mengembalikan hasilnya sebagai pasangan kunci-nilai, tergantung pada bahasa respons Lambda. Contoh berikut menunjukkan respons Lambda di JSON:

```
{
  'redaction_option': 'RedactedOnly',
  'language': 'en-US'
}
```

Rancang alur untuk sorotan utama

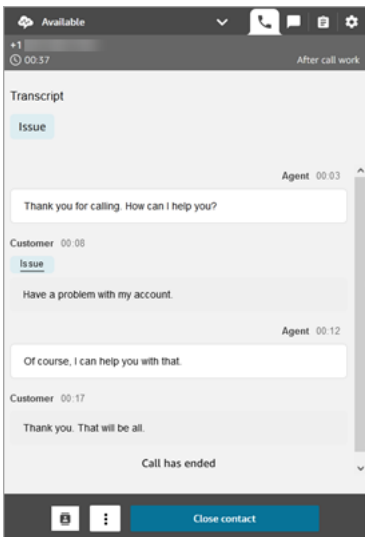
Transkrip dapat dilihat oleh agen yang menggunakan Panel Kontrol Kontak (CCP) tergantung pada apakah analitik Lensa Kontak diaktifkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) dalam aliran masuk, dan/atau aliran transfer.

Bagian ini menyediakan tiga kasus penggunaan untuk mengaktifkan analitik Lensa Kontak di [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok, dan menjelaskan bagaimana mereka memengaruhi pengalaman agen dengan sorotan utama.

Kasus penggunaan 1: Analitik Lensa Kontak diaktifkan hanya dalam aliran masuk

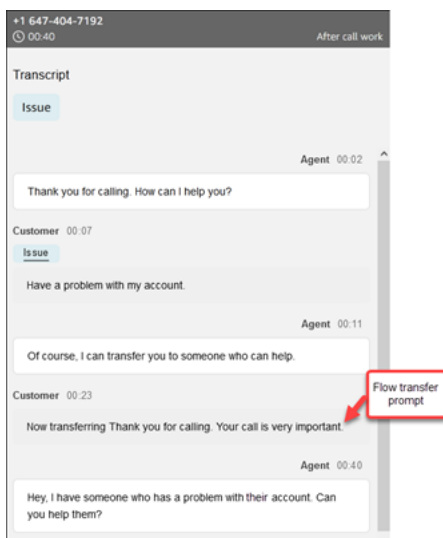
- Kontak memasuki aliran masuk, dan tidak ada transfer panggilan. Berikut ini adalah pengalaman agen:

Agen menerima transkrip lengkap selama After Contact Work (ACW). Transkrip mencakup semua yang dikatakan oleh agen dan pelanggan, dari saat agen menerima panggilan awal, hingga panggilan berakhir, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



- Kontak memasuki aliran masuk, dan ada transfer panggilan. Berikut ini adalah pengalaman agen:
 - Agen 1 menerima transkrip panggilan setelah mereka meninggalkan konferensi/transfer hangat, selama ACW.

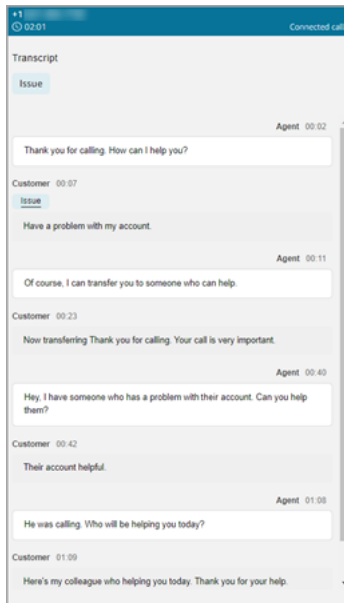
Transkrip mencakup semua yang dikatakan oleh agen 1 dan pelanggan, dari saat agen menerima panggilan awal, hingga agen 1 meninggalkan bagian konferensi/transfer hangat dari panggilan. Transkrip mencakup pesan prompt flow (transfer/queue flow), seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



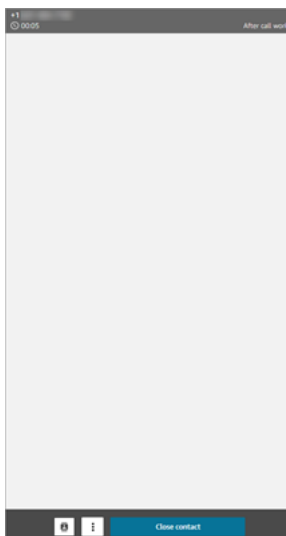
- Agen 2 menerima transkrip panggilan pada saat menerima panggilan konferensi/transfer hangat dari agen 1.

Transkrip mencakup semua yang dikatakan oleh agen 1 dan pelanggan, dari saat agen 1 menerima panggilan awal hingga agen 1 meninggalkan bagian konferensi/transfer hangat

dari panggilan. Transkrip mencakup pesan prompt flow (transfer/queue flow), dan percakapan transfer hangat, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Karena Lensa Kontak tidak diaktifkan dalam aliran transfer, agen 2 tidak melihat sisa transkrip ketika panggilan telah berakhir dan mereka memasuki ACW. Gambar ACW berikut untuk agen 2 menunjukkan transkrip kosong.

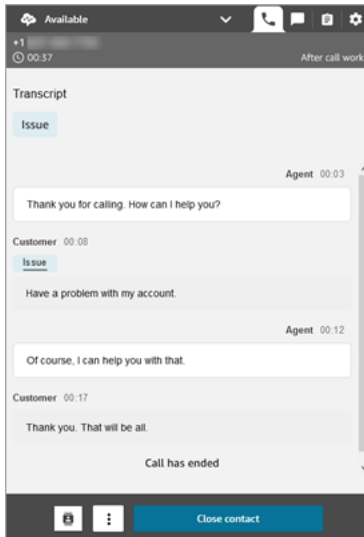


Kasus penggunaan 2: Analitik Lensa Kontak diaktifkan dalam aliran masuk dan aliran transfer (koneksi cepat)

- Kontak memasuki aliran masuk, dan tidak ada transfer panggilan. Berikut ini adalah pengalaman agen:

- Agen 1 menerima transkrip panggilan lengkap (tidak disunting) selama ACW.

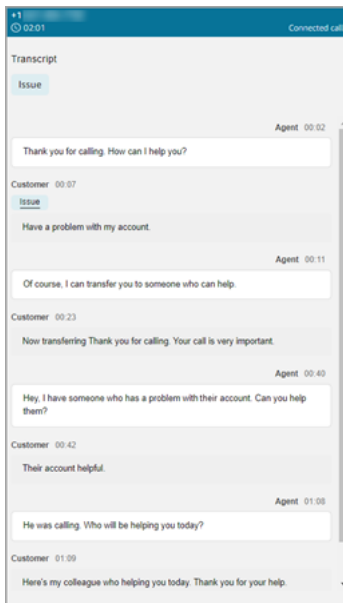
Transkrip mencakup semua yang dikatakan oleh agen 1 dan pelanggan dari saat agen menerima panggilan, hingga panggilan berakhir. Ini ditunjukkan pada gambar PKC berikut untuk agen 1.



- Kontak memasuki aliran masuk, dan ada transfer panggilan. Berikut ini adalah pengalaman agen:
- Agen 1 menerima transkrip panggilan setelah mereka meninggalkan konferensi/transfer hangat, selama ACW.

Transkrip mencakup semua yang dikatakan oleh agen 1 dan pelanggan dari saat agen 1 menerima panggilan, hingga agen 1 meninggalkan bagian konferensi/transfer hangat dari panggilan. Transkrip termasuk aliran (aliran transfer/antrian) pesan prompt.

Transkrip panggilan lengkap hingga transfer hangat ditunjukkan pada gambar berikut.

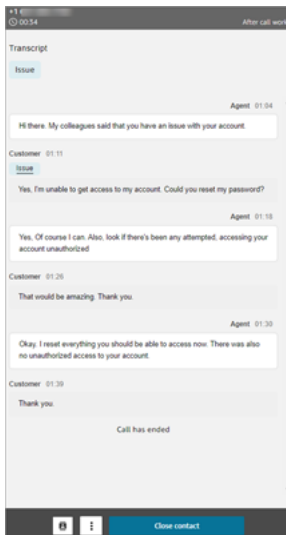


- Agen 2 menerima transkrip panggilan pada saat menerima panggilan konferensi/transfer hangat dari agen 1.

Transkrip mencakup semua yang dikatakan oleh agen 1 dan pelanggan, dari saat agen 1 menerima panggilan, hingga agen 1 meninggalkan bagian konferensi/transfer hangat dari panggilan. Transkrip mencakup pesan prompt flow (transfer/queue flow).

- Karena Lensa Kontak diaktifkan dalam aliran transfer, agen 2 menerima transkrip panggilan setelah panggilan selesai, selama ACW.

Transkrip hanya mencakup bagian yang tersisa dari panggilan antara agen 2 dan pelanggan, setelah agen 1 meninggalkan panggilan. Transkrip mencakup semua yang dikatakan oleh agen 2 dan pelanggan, dari saat mereka dikonferensi/hangat ditransfer, hingga panggilan telah berakhir. Contoh transkrip ditunjukkan pada gambar berikut.



Bagaimana jika blok aliran gagal mengaktifkan Lensa Kontak?

Ada kemungkinan bahwa [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok dapat gagal untuk mengaktifkan Lensa Kontak pada kontak. Jika Lensa Kontak tidak diaktifkan untuk kontak, [periksa log aliran](#) untuk kesalahan.

Panggilan multi-pihak dan Lensa Kontak

Kami tidak mendukung arsitektur panggilan multi-pihak di Lensa Kontak. Misalnya, jika ada lebih dari dua pihak (agen dan pelanggan) yang melakukan panggilan, atau panggilan ditransfer ke pihak ketiga, kualitas transkripsi dan analitik, seperti sentimen, redaksi, kategori antara lain, dapat terdegradasi. Kami menyarankan Anda menonaktifkan Lensa Kontak untuk panggilan multi-pihak atau pihak ketiga jika ada lebih dari dua pihak (agen dan pelanggan). Untuk informasi tentang menonaktifkan Lensa Kontak untuk kontak, lihat. [Blok aliran: Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#)

Izin profil keamanan untuk Lensa Kontak

Untuk menjaga keamanan data pelanggan, Anda dapat mengatur izin untuk memiliki kontrol terperinci tentang siapa yang dapat mengakses informasi yang dihasilkan oleh Lensa Kontak.

Gambar berikut menunjukkan izin profil keamanan Analytics dan Optimization yang berlaku untuk Lensa Kontak.

Analytics and Optimization	
This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trac	
Type	All
Access metrics	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact search ⓘ	<input type="checkbox"/>
View my contacts ⓘ	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>
Restrict contact access ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact attributes ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - conversational analytics	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - custom vocabularies ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - theme detection	<input type="checkbox"/>
Rules	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations (redacted)	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>
Real-time contact monitoring	<input type="checkbox"/>
Real-time contact barge-in	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations (unredacted)	<input type="checkbox"/>
Saved reports	<input type="checkbox"/>

Berikut ini adalah deskripsi izin.

Pencarian kontak

Izin ini tidak khusus untuk Lensa Kontak, tetapi diperlukan agar Anda dapat mengakses halaman pencarian Kontak, di mana Anda dapat mencari kontak sehingga Anda dapat meninjau rekaman dan transkrip yang dianalisis. Selain itu, Anda dapat melakukan pencarian teks lengkap yang cepat pada transkrip panggilan, dan mencari berdasarkan skor sentimen dan waktu non-bicara.

Lihat kontak saya

Izin ini tidak khusus untuk Lensa Kontak, tetapi diperlukan jika Anda perlu mengakses halaman pencarian Kontak, hanya meninjau kontak yang Anda tangani, dan meninjau rekaman dan transkrip yang dianalisis.

Important

Jika izin pencarian Kontak dan Lihat kontak saya diberikan, maka pengguna akan memiliki akses ke semua kontak.

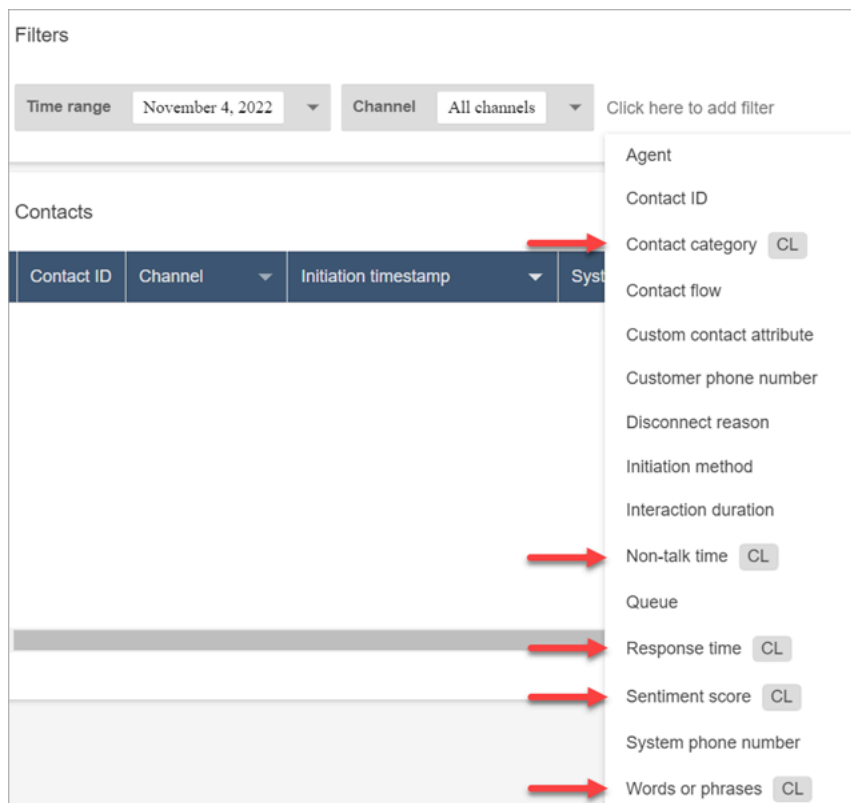
Cari kontak berdasarkan karakteristik percakapan

Pada halaman Pencarian Kontak:

- Untuk kontak suara, Anda dapat mengakses filter tambahan yang memungkinkan Anda mengembalikan hasil berdasarkan skor sentimen dan waktu non-bicara.
- Untuk kontak obrolan, Anda dapat mengakses filter tambahan untuk mencari kontak berdasarkan waktu respons.
- Untuk suara dan obrolan, Anda dapat mencari percakapan yang termasuk dalam kategori kontak tertentu.

Lihat informasi selengkapnya di [Cari skor sentimen/shift](#), [Cari waktu non-bicara](#), dan [Cari kategori kontak](#).

Gambar berikut menunjukkan bagian Filter dari halaman Pencarian Kontak, dan menu dropdown Filter. Filter dengan CL di sebelahnya hanya tersedia untuk pengguna yang memiliki izin profil keamanan ini.



Cari kontak berdasarkan kata kunci

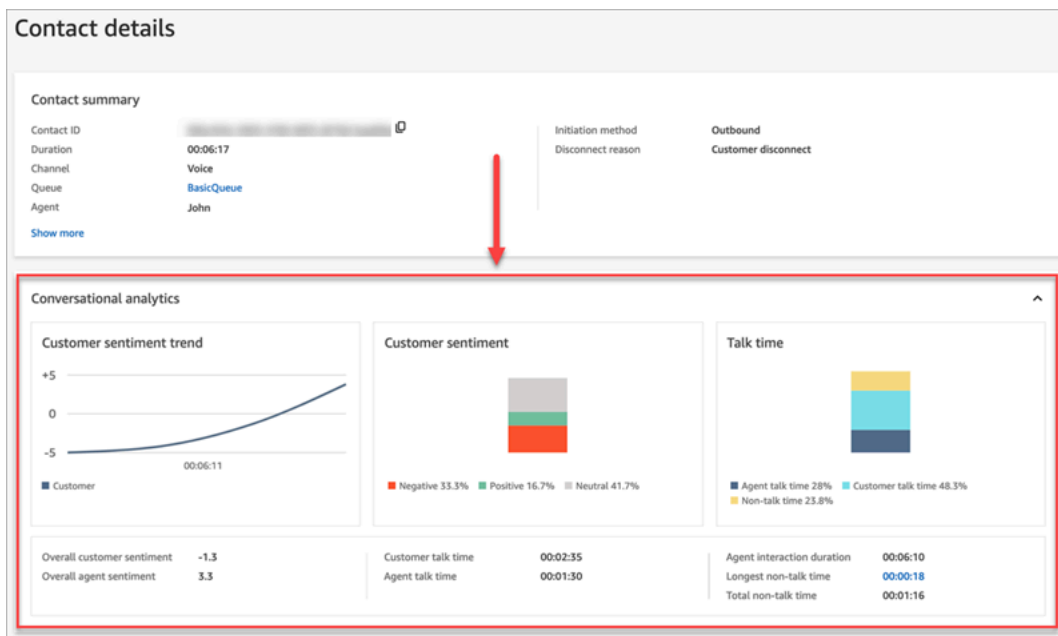
Pada halaman Pencarian Kontak, Anda dapat mengakses filter tambahan yang memungkinkan Anda mencari kontak berdasarkan Kata atau frasa, seperti "terima kasih atas bisnis Anda." Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari kata atau frasa](#).



Lensa Kontak - analisis percakapan

Pada detail Kontak Anda dapat melihat grafik yang merangkum analisis percakapan (sentimen pelanggan, waktu bicara untuk kontak suara), serta warna sentimen dan indikator untuk setiap percakapan mengaktifkan transkrip dan rekaman. Misalnya, gambar berikut menunjukkan bagaimana informasi ini ditampilkan di halaman Detail kontak untuk kontak suara.

Lensa Kontak - analisis percakapan - Izin lihat juga diperlukan untuk melihat indikator sentimen pada rekaman percakapan dan transkrip.



Recording and transcript

Customer

Agent

0:00 / 4:06 Speed: 1x

Key highlights **Outcome** Show key highlights Auto scroll

Categories No categories found

Customer 01:34

I'm really upset we can't do business together

Agent 01:42

Sorry. There's nothing I can do to help you.

Agent 01:57

I wish there was more I could do.

Customer 02:06

I really appreciate that you feel bad. I guess it didn't work out this time but maybe in future we can do business again.

Customer 02:29

Goodbye, have a nice day.

Agent 02:43

Goodbye, I hope you have a nice day too.

Aturan

Izin ini memungkinkan Anda untuk melihat, mengedit, atau membuat aturan untuk mengkategorikan kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Secara otomatis mengkategorikan kontak berdasarkan kata kunci dan frasa yang digunakan selama percakapan](#).

Percakapan yang direkam (disunting)

Pada detail Kontak dan halaman pencarian Kontak untuk kontak, izin ini memungkinkan Anda untuk mendengarkan file rekaman panggilan atau melihat transkrip obrolan di mana data sensitif telah dihapus. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Contoh file yang disunting untuk panggilan](#).

Percakapan yang direkam (tidak disunting)

Pada detail Kontak dan halaman pencarian Kontak, izin ini mengelola akses ke konten yang tidak disunting yang berisi data sensitif seperti nama dan informasi kartu kredit. Ini mengelola akses ke konten yang belum disunting berikut:

- Transkrip obrolan dan ucapan asli yang belum disunting dianalisis oleh Lensa Kontak
- Transkrip asli dan belum disunting dianalisis oleh Lensa Kontak
- Rekaman audio asli yang belum disunting

Anda dapat mengakses konten ini di halaman Detail kontak untuk kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Contoh file asli yang dianalisis untuk panggilan](#).

Important

Jika Anda memiliki izin untuk Percakapan yang direkam (disunting) dan Percakapan yang direkam (tidak disunting), perhatikan perilaku berikut:

- Secara default, hanya rekaman dan transkrip yang telah disunting yang tersedia di detail Kontak dan halaman pencarian Kontak.
- Ketika tidak ada konten yang disunting untuk kontak, atau ketika konten yang disunting tidak dapat ditampilkan kepada pengguna, maka konten yang tidak disunting ditampilkan pada detail Kontak dan halaman pencarian Kontak.

Untuk mengakses percakapan yang belum disunting, hapus izin untuk Percakapan yang direkam (disunting). Ini membuat pengguna hanya memiliki izin Percakapan yang direkam (tidak disunting).

Anda tidak dapat mengakses versi percakapan yang disunting dan tidak disunting secara bersamaan.

Jenis pemberitahuan Lensa Kontak

Lensa Kontak menyediakan jenis notifikasi berikut:

- Lensa Kontak Pasca Aturan Panggilan/Obrolan Cocokkan: EventBridge Peristiwa dikirimkan setiap kali aturan Lensa Kontak dicocokkan dan telah memicu tindakan aturan. EventBridge

Peristiwa ini berisi informasi berguna tentang aturan Lensa Kontak yang dipicu termasuk kategori yang ditetapkan, dan detail agen, kontak, dan antrian.

- Lensa Kontak Aturan Panggilan/Obrolan Waktu Nyata Cocokkan: Sebuah EventBridge acara dikirimkan setiap kali aturan Lensa Kontak dicocokkan dan telah dipicu secara real time.

Peristiwa ini berisi informasi berguna tentang aturan Lensa Kontak yang dipicu termasuk kategori yang ditetapkan, dan detail agen, kontak, dan antrian.

- **Perubahan Status Analisis Lensa Kontak:** Suatu EventBridge peristiwa disampaikan ketika Lensa Kontak tidak dapat menganalisis rekaman kontak. Acara ini berisi Kode Alasan Acara yang memberikan rincian tentang mengapa itu tidak dapat memproses rekaman.

Anda dapat menggunakan jenis notifikasi ini dalam berbagai skenario. Misalnya, gunakan analisis Lensa Kontak Peristiwa Perubahan Status untuk memberi sinyal kesalahan tak terduga dalam pemrosesan file kontak di mana detail EventBridge peristiwa selanjutnya dapat disimpan dalam CloudWatch log untuk tinjauan tambahan, memicu alur kerja tambahan, atau memperingatkan tim dukungan yang relevan untuk penyelidikan lebih lanjut.

Peristiwa Lensa Kontak untuk analitik ucapan dan obrolan memungkinkan banyak kasus penggunaan baru seperti permukaan dan visualisasi wawasan tambahan, misalnya:

- Hasilkan peringatan tentang penurunan sentimen pelanggan real-time di semua percakapan panggilan dan obrolan
- Mengagregasi dan melaporkan masalah dan topik yang berulang
- Mengukur dampak kampanye pemasaran terbaru dengan mendeteksi berapa banyak pelanggan yang mereferensikannya selama panggilan
- Menyesuaikan standar kepatuhan agen untuk setiap Wilayah dan lini bisnis, dan mendaftarkan agen ke pelatihan tambahan jika diperlukan.

Tambahkan kosakata khusus

Anda dapat meningkatkan akurasi pengenalan suara untuk nama produk, nama merek, dan terminologi khusus domain, dengan memperluas dan menyesuaikan kosakata mesin di Lensa Kontak. `speech-to-text`

Topik ini menjelaskan cara menambahkan kosakata khusus menggunakan situs web Amazon Connect admin. Anda juga dapat menambahkannya menggunakan [AssociateDefaultVocabularyAPI](#) [CreateVocabulary](#) dan.

Hal-hal yang perlu diketahui tentang kosakata khusus

- Anda harus menetapkan kosakata sebagai default agar dapat diterapkan ke analisis untuk menghasilkan transkrip. Gambar berikut menunjukkan halaman kosakata Kustom. Pilih elipsis, dan kemudian pilih Set sebagai default.

Name	Language	State
Test- XXXXXXXXXX	British English	Ready (default)
TestUpload	Scottish English	Ready

	<ul style="list-style-type: none"> Set as default Download Remove 	25 ▾	1 -
--	--	------	-----

- Anda dapat memiliki satu kosakata per bahasa yang diterapkan pada analisis. Ini berarti hanya satu file per bahasa yang dapat berada dalam keadaan Siap (default).
- Anda dapat mengunggah lebih dari 20 file kosakata. Namun, Anda hanya dapat mengaktifkan 20 file kosakata khusus secara bersamaan.
- Transkripsi adalah peristiwa satu kali. Kosakata yang baru diunggah tidak diterapkan secara surut ke transkripsi yang ada.
- File teks Anda harus dalam format LF. Jika Anda menggunakan format lain, seperti format CRLF, kosakata khusus Anda tidak diterima oleh Amazon Transcribe.
- Contoh file kosakata dapat diunduh hanya ketika Anda memilih pengaturan bahasa Inggris.
- Untuk batasan ukuran file kosakata dan persyaratan lainnya, lihat [Kosakata khusus](#) di Panduan Pengembang Amazon Transcribe.
- Kosakata khusus hanya berlaku untuk analitik ucapan. Mereka tidak berlaku untuk percakapan obrolan karena transkrip sudah ada.

Izin yang diperlukan

Sebelum Anda dapat menambahkan kosakata khusus ke Amazon Connect, Anda memerlukan izin Analytics and Optimization, Contact Lens - kosakata khusus yang ditetapkan ke profil keamanan Anda.

Secara default, dalam contoh baru Amazon Connect, Admin dan profil CallCenterManagerkeamanan memiliki izin ini.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Tambahkan kosakata khusus

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki izin yang diperlukan untuk menambahkan kosakata khusus.
2. Arahkan ke Analytics dan optimasi, Kosakata khusus.
3. Pilih Tambahkan kosakata khusus.
4. Pada halaman Tambahkan kosakata khusus, masukkan nama untuk kosakata, pilih bahasa Inggris, lalu pilih Unduh file sampel.

Note

Contoh file kosakata dapat diunduh hanya ketika Anda memilih pengaturan bahasa Inggris. Jika tidak, pesan kesalahan ditampilkan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Language	State
Australian English	Ready
Australian English	Processing the vocabulary failed, please check the documentation and try again
French	Failed
French	Ready

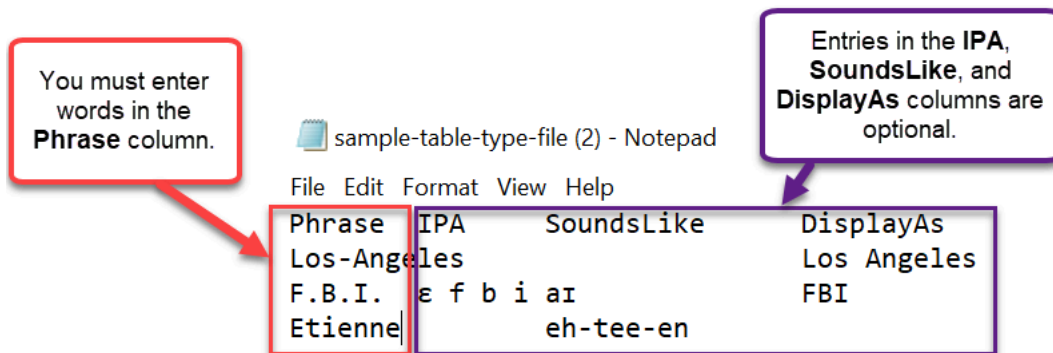
Gambar berikut menunjukkan seperti apa contoh file kosakata. Header berisi `Phrase`, `IPA`, `SoundsLike`, `DisplayAs`. Header diperlukan.

This is the header. It is required.

```
sample-table-type-file (2) - Notepad
File Edit Format View Help
Phrase IPA SoundsLike DisplayAs
Los-Angeles Los Angeles
F.B.I. ε f b i ar FBI
Etienne eh-tee-en
```

5. Informasi dalam file dipisahkan oleh satu [TAB] per entri. Untuk detail tentang cara menambahkan kata dan akronim ke file kosakata Anda, lihat [Membuat kosakata khusus menggunakan tabel di Panduan Pengembang Amazon Transcribe](#).

Gambar berikut menunjukkan kata-kata dalam contoh file kosakata. Kata-kata di kolom Frasa diperlukan. Kata-kata dalam `IPA`, `SoundsLike`, dan `DisplayAs` kolom adalah opsional.



Untuk memasukkan beberapa kata di kolom Frase, pisahkan setiap kata dengan tanda hubung (-); jangan gunakan spasi.

Status kosakata

- **Siap (default):** Kosakata sedang diterapkan pada analisis untuk menghasilkan transkrip. Ini diterapkan pada analisis real-time dan pasca-panggilan.
- **Siap:** Kosakata tidak diterapkan untuk analisis, tetapi ini adalah file yang valid dan tersedia. Untuk menerapkannya ke analisis, atur ke default.
- **Pemrosesan:** Amazon Connect memvalidasi kosakata yang Anda unggah dan mencoba menerapkannya ke analisis untuk menghasilkan transkrip.
- **Menghapus:** Anda memilih untuk Hapus kosakata, dan Amazon Connect menghapusnya sekarang.

Dibutuhkan sekitar 90 menit bagi Amazon Connect untuk menghapus kosakata.

Jika Anda mencoba mengunggah kosakata yang tidak memvalidasi, itu menghasilkan status Gagal. Misalnya, jika Anda menambahkan beberapa frasa kata ke kolom Frase, dan memisahkannya dengan spasi alih-alih tanda hubung, itu akan gagal.

Unduh dan lihat kosakata khusus

Untuk melihat kosakata khusus yang telah diunggah, Anda mengunduh dan membuka file. Hanya file dalam keadaan Siap yang dapat diunduh dan dilihat.

1. Arahkan ke Analytics dan optimasi, Kosakata khusus.
2. Pilih Lebih Banyak, Unduh. Lokasi Download ditampilkan pada gambar berikut.



3. Buka unduhan untuk melihat konten.
4. Anda dapat mengubah konten, lalu pilih Simpan dan unggah.

Buat aturan dengan Lensa Kontak

Aturan Lensa Kontak memungkinkan Anda untuk secara otomatis mengkategorikan kontak, menerima peringatan, atau menghasilkan tugas berdasarkan kata kunci yang digunakan selama panggilan atau obrolan, skor sentimen, atribut pelanggan, dan kriteria lainnya.

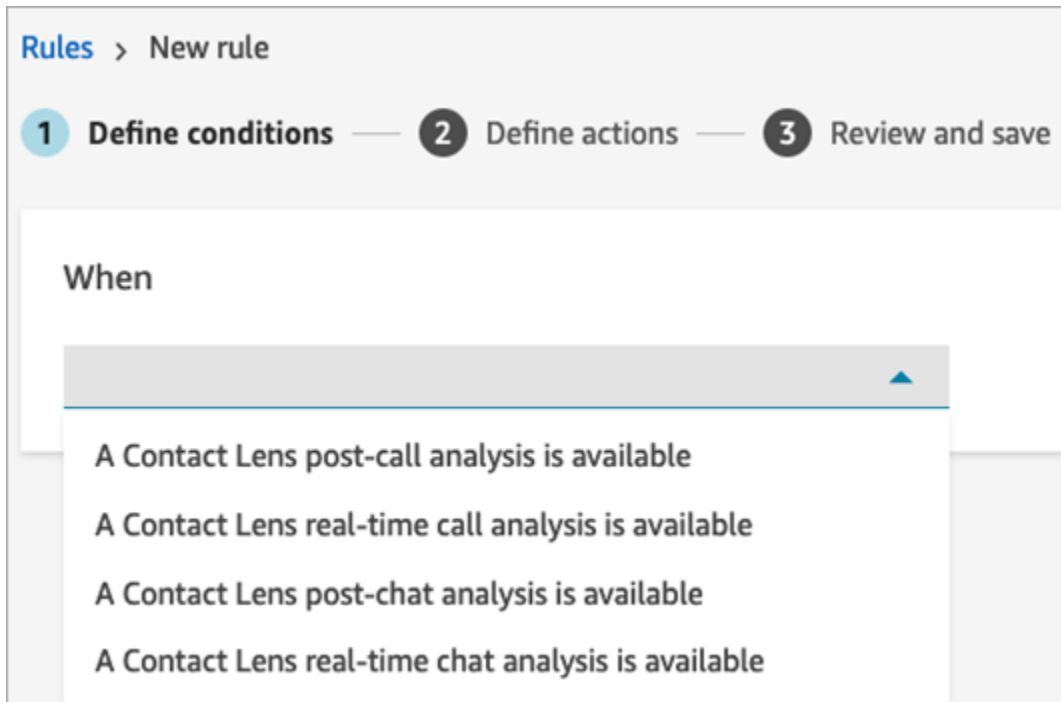
Topik ini menjelaskan cara membuat aturan menggunakan situs web Amazon Connect admin. Untuk membuat dan mengelola aturan secara terprogram, lihat [Tindakan aturan](#) dan [bahasa Fungsi Aturan Amazon Connect](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.

Tip

Untuk daftar spesifikasi fitur aturan (misalnya, berapa banyak aturan yang dapat Anda buat), lihat [Amazon Connect Spesifikasi fitur aturan](#).

Langkah 1: Tentukan kondisi aturan

1. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Aturan.
2. Pilih Buat aturan, Analisis percakapan.
3. Di bawah Kapan, gunakan daftar dropdown untuk memilih analisis pasca-panggilan, analisis real-time, atau analisis pasca-obrolan.



4. Pilih Tambahkan syarat.

Anda dapat menggabungkan kriteria dari serangkaian besar kondisi untuk membangun aturan Lensa Kontak yang sangat spesifik. Berikut ini adalah kondisi yang tersedia:

- Kata atau frasa: Pilih dari [Pencocokan tepat, Pencocokan pola, atau Pencocokan semantik](#) untuk memicu peringatan atau tugas saat kata kunci diucapkan.
- Agen: Membangun aturan yang berjalan pada subset agen. Misalnya, buat aturan untuk memastikan agen yang baru dipekerjakan mematuhi standar perusahaan.

Untuk melihat nama agen sehingga Anda dapat menambahkannya ke aturan, Anda memerlukan Pengguna - Lihat izin di profil keamanan Anda.

- Antrian: Buat aturan yang berjalan pada subset antrian. Seringkali organisasi menggunakan antrian untuk menunjukkan lini bisnis, topik, atau domain. Misalnya, Anda dapat membuat aturan khusus untuk antrian penjualan Anda, melacak dampak kampanye pemasaran baru-baru ini atau aturan alternatif untuk antrian dukungan pelanggan Anda, melacak sentimen keseluruhan.

Untuk melihat nama antrian sehingga Anda dapat menambahkannya ke aturan, Anda perlu Antrian - Lihat izin di profil keamanan Anda.

- Atribut kontak: Membangun aturan yang berjalan pada nilai [atribut kontak](#) kustom. Misalnya, Anda dapat membuat aturan khusus untuk lini bisnis tertentu atau untuk pelanggan tertentu,

seperti berdasarkan tingkat keanggotaan mereka, negara tempat tinggal mereka saat ini, atau jika mereka memiliki pesanan yang luar biasa.

Anda dapat menambahkan hingga lima atribut kontak ke aturan.

- Sentimen - Periode waktu: Bangun aturan yang berjalan pada hasil analisis sentimen (positif, negatif, atau netral) selama jendela waktu tertinggal.

Misalnya, Anda dapat membangun aturan ketika sentimen pelanggan tetap negatif untuk jangka waktu tertentu. Jika peserta bergabung dengan kontak nanti, periode waktu yang ditetapkan di sini berlaku untuk saat peserta hadir.

- Sentimen - Seluruh kontak: Bangun aturan yang berjalan berdasarkan nilai skor sentimen atas seluruh kontak. Misalnya, Anda dapat membangun aturan ketika sentimen pelanggan tetap rendah untuk seluruh kontak, Anda dapat membuat tugas bagi analis pengalaman pelanggan untuk meninjau transkrip panggilan dan tindak lanjut.
- Interupsi: Buat aturan yang mendeteksi ketika agen telah mengganggu pelanggan lebih dari X kali. Fitur ini hanya berlaku untuk panggilan.
- Waktu non-bicara: Buat aturan yang berjalan ketika periode tidak ada waktu bicara terdeteksi. Misalnya, ketika pelanggan dan agen tidak berbicara selama lebih dari 30 detik yang mungkin menunjukkan waktu tunggu pelanggan yang tidak perlu atau menyoroti proses layanan pelanggan yang akan mendapat manfaat dari pengoptimalan. Fitur ini hanya berlaku untuk panggilan.
- Waktu respons: Buat aturan untuk mengidentifikasi kontak di mana peserta memiliki waktu respons lebih lama atau lebih pendek dari yang diharapkan: Rata-rata atau Maksimum.

Misalnya, Anda dapat menetapkan aturan pada waktu salam Agen, juga dikenal sebagai Waktu respons pertama: setelah agen bergabung dengan obrolan, berapa lama sampai mereka mengirim pesan ucapan pertama. Ini akan membantu Anda mengidentifikasi kapan agen membutuhkan waktu terlalu lama untuk terlibat dengan pelanggan.

Gambar berikut menunjukkan aturan sampel dengan beberapa kondisi untuk kontak suara.

If **all** of these conditions are met

Words or phrases - Semantic match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where speaker is agent

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries.

Keywords or phrases

Thank you for calling

Agents carlos (Salazar, Carlos) janedoe (Doe, Jane)

Queues Queue1

Contact attributes OfficeLocation = Seattle

Contact attributes CustomerType = VIP

Sentiment - Time period
Set a condition with average sentiment score within a time period

Customer sentiment was positive during the last 30 seconds of the contact

Gambar berikut menunjukkan aturan sampel dengan beberapa kondisi untuk kontak obrolan. Aturan dipicu ketika waktu respons pertama lebih besar dari atau sama dengan 1 menit, dan agen tidak menyebutkan kata atau frasa ucapan yang tercantum dalam tanggapan pertama mereka.

Waktu respons pertama = setelah agen bergabung dengan obrolan, berapa lama sampai mereka mengirim pesan pertama ke pelanggan.

When

A Contact Lens post-chat analysis is available

any of these conditions are met

Chat - Response time
Set a condition with the time it takes for an agent to respond to chat queries

First agent response time was >= 1 minutes

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were not mentioned during the first 1 minutes after the participant has joined the contact, where participant is agent

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

- Good day
- Hello
- Hi
- Welcome

This rule is triggered when the agent took longer than 1 minute to send the first chat message to the customer, after they joined the conversation.

Or the agent didn't use any of these words in the first 1 minute of joining the contact.

5. Pilih Berikutnya.

Langkah 2: Tentukan tindakan aturan

1. Pilih Tambahkan tindakan. Anda dapat memilih tindakan berikut:

- [Buat Tugas](#): opsi ini tidak tersedia untuk obrolan waktu nyata
- [Kirim pemberitahuan email](#)
- [Menghasilkan EventBridge acara](#)

Rules > New rule

Define conditions — **2 Define actions** — 3 Review and save

Take these actions

Add action

- Create Task
- Send email notification
- Generate an EventBridge event

Cancel < Back Next >

2. Pilih Berikutnya.
3. Tinjau dan lakukan pengeditan apa pun, lalu pilih Simpan.
4. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Secara otomatis mengkategorikan kontak berdasarkan kata kunci dan frasa yang digunakan selama percakapan

Anda dapat mengatur Lensa Kontak untuk melacak masalah yang Anda tahu ada di pusat kontak Anda (“diketahui diketahui”), dan memantau setiap perubahan dari waktu ke waktu.

Anda dapat memberi label pada kontak Anda berdasarkan kriteria yang telah ditentukan yang Anda siapkan, yaitu kata kunci dan frasa yang ingin Anda deteksi. Melalui kategorisasi, setiap kontak dianalisis untuk kriteria ini, dan diberi label.

Ini berguna untuk dilakukan ketika, misalnya, Anda ingin memastikan bahwa agen menggunakan kata atau frasa tertentu dalam panggilan atau obrolan, untuk alasan kepatuhan. Atau, misalnya, Anda ingin menyelidiki kapan pelanggan menggunakan kata-kata tertentu dan memiliki sentimen negatif.

Untuk mengatur fitur ini, tambahkan aturan yang berisi kata atau frasa yang ingin Anda sorot.

Di halaman Detail kontak untuk obrolan, kategori muncul di atas transkrip, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

The screenshot displays the 'Interactions' section with a timeline showing customer, agent, and system activity. Below the timeline is the 'Transcript' section, which includes a 'Categories' list with 'LostBusiness', 'AgentNoHello', and 'NoSentimentImprovement'. A red box highlights the 'NoSentimentImprovement' rule, with a red arrow pointing to it. A text box explains: 'These rules contain the words or phrases you want to highlight in the transcript. Click or tap the rule to automatically navigate to the section of the transcript with the highlighted content.' The transcript text shows a customer message: 'As I wrote - I did not receive my reward points after my stay at your hotel!!!' with a red 'Issue' tag.

Gambar berikut menunjukkan seperti apa halaman detail Kontak dengan kategori untuk panggilan. Kategori ini dinamakan pembatalan. Ini berisi kata atau frasa yang ingin Anda sorot dalam analisis.

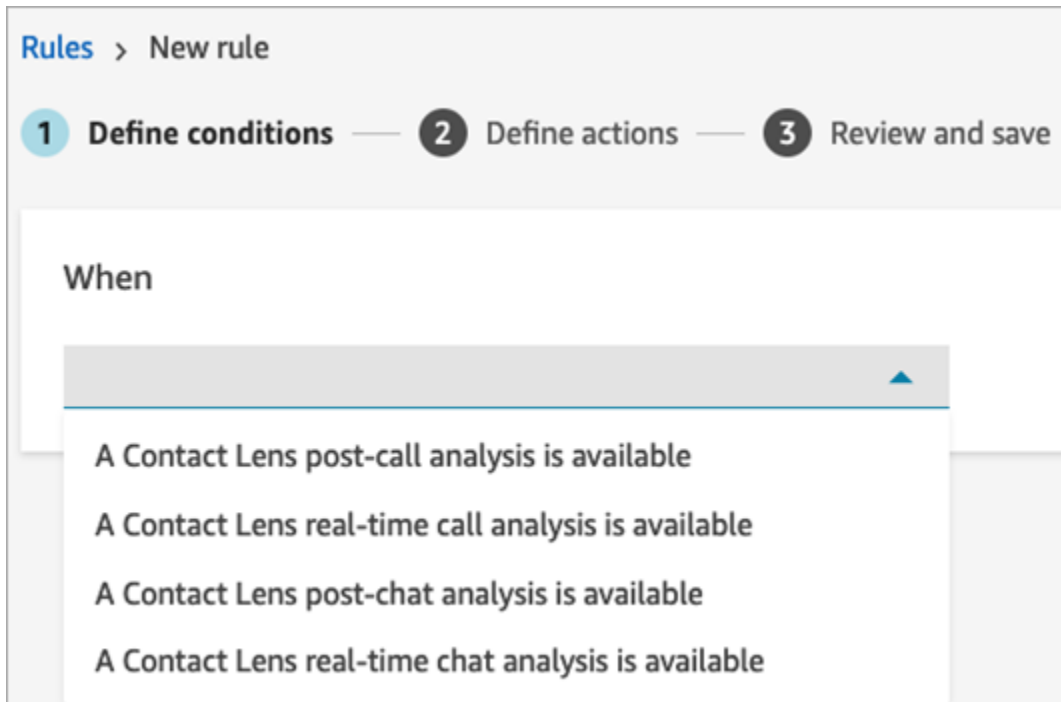
The screenshot shows the 'Recording' section with a timeline of customer and agent activity. Below the timeline is the 'Transcript' section, which includes a 'Categories' list with 'cancellation'. A red box highlights the 'cancellation' rule, with a red arrow pointing to it. A text box explains: 'This rule contains the words or phrases you want to highlight.' The transcript text shows a customer message: 'what's going on So um y... like to see if I c... So I think something is wrong wit...' with a red 'Issue' tag.

Tambahkan aturan untuk mengkategorikan kontak

Langkah 1: Tentukan kondisi

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang ditetapkan profil CallCenterManagerkeamanan, atau yang diaktifkan untuk izin Aturan.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Aturan.
3. Pilih Buat aturan, Analisis percakapan.

4. Tetapkan nama untuk aturan.
5. Di bawah Kapan, gunakan daftar dropdown untuk memilih analisis pasca-panggilan, analisis real-time, analisis pasca-obrolan, atau analisis obrolan waktu nyata.



6. Pilih Tambahkan kondisi, lalu pilih jenis kecocokan:
 - Pencocokan Tepat: Hanya menemukan kata atau frasa yang tepat. Masukkan kata atau frasa, dipisahkan dengan koma.
 - Pencocokan Semantik: Menemukan kata-kata yang mungkin sinonim. Misalnya, jika Anda memasukkan “kesal” itu bisa cocok dengan “tidak senang,” atau “hampir tidak dapat diterima” dapat cocok dengan “tidak dapat diterima,” dan “berhenti berlangganan” dapat cocok dengan “batalkan langganan.”

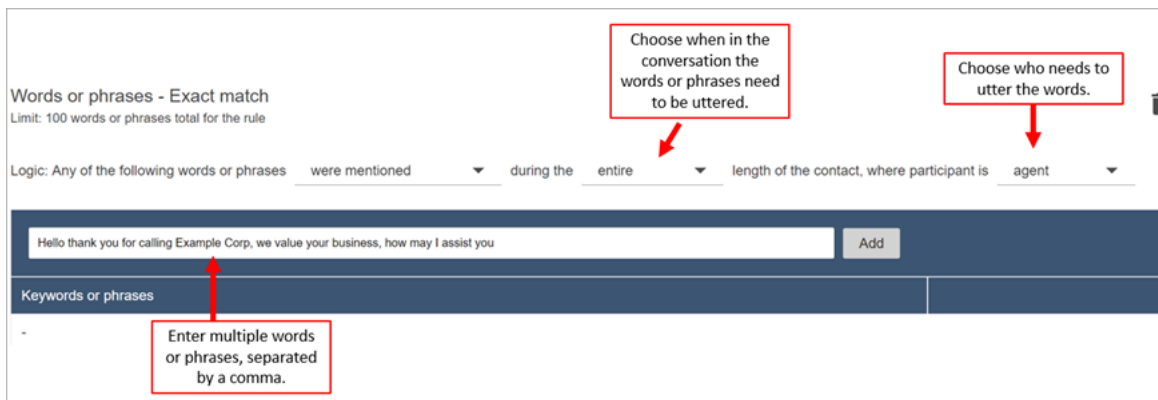
Demikian pula, secara semantik dapat mencocokkan frasa. Misalnya, “terima kasih banyak telah membantu saya,” “terima kasih banyak dan ini sangat membantu,” dan “Saya sangat senang Anda dapat membantu saya.”

Ini menghilangkan kebutuhan untuk menentukan daftar kata kunci yang lengkap saat membuat kategori, dan memberi Anda kemampuan untuk membuat jaring yang lebih luas untuk mencari frasa serupa yang penting bagi Anda.

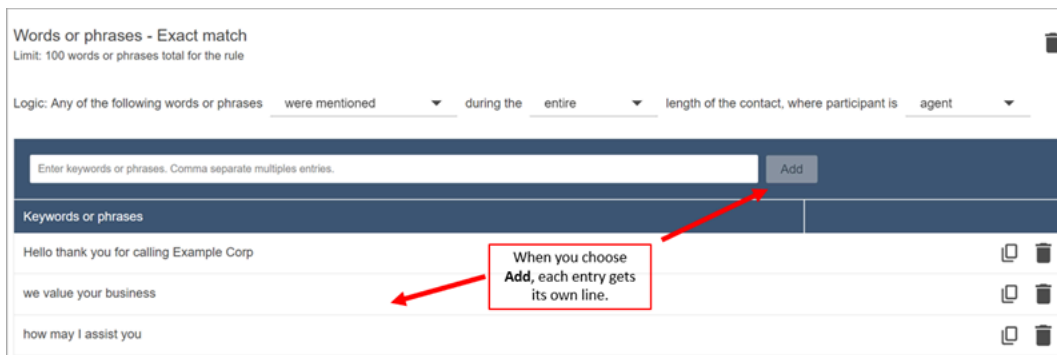
Untuk hasil pencocokan semantik terbaik, berikan kata kunci atau frasa dengan arti yang sama dalam kartu pencocokan semantik. Saat ini, Anda dapat memberikan maksimal empat kata kunci dan frasa per kartu pencocokan semantik.

- Pencocokan Pola: Menemukan kecocokan yang mungkin kurang dari 100 persen tepat. Anda juga dapat menentukan jarak antar kata. Misalnya, jika Anda mencari kontak di mana kata “kredit” disebutkan tetapi Anda tidak ingin melihat penyebutan kata “kartu kredit”, Anda dapat menentukan kategori pencocokan pola untuk mencari kata “kredit” yang tidak dalam jarak satu kata dari “kartu.”

7. Menggunakan Exact Match sebagai contoh, masukkan kata atau frasa, dipisahkan dengan koma, yang ingin Anda sorot.



8. Pilih Tambahkan. Setiap kata atau frasa yang dipisahkan oleh koma mendapatkan garisnya sendiri di kartu.



Logika yang digunakan Lensa Kontak untuk membaca frasa ini adalah: (Halo DAN terima kasih DAN Anda DAN untuk DAN menelepon DAN Contoh DAN Corp) ATAU (kami DAN menghargai DAN bisnis Anda) ATAU (bagaimana DAN mungkin DAN SAYA DAN membantu DAN Anda).

9. Untuk menambahkan lebih banyak kata atau frasa, pilih Tambahkan grup kata atau frasa. Pada gambar berikut, kelompok kata atau frasa pertama adalah apa yang mungkin diucapkan agen, dan kelompok kedua adalah apa yang mungkin diucapkan pelanggan.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is agent

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

Hello thank you for calling Example Corp **a**

we value your business

how may I assist you

b AND

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account

reset password

1. Logika yang digunakan Lensa Kontak untuk membaca frasa ini adalah: (Halo DAN terima kasih DAN Anda DAN untuk DAN menelepon DAN Contoh DAN Corp) ATAU (kami DAN menghargai DAN bisnis Anda) ATAU (bagaimana DAN mungkin DAN SAYA DAN membantu DAN Anda).
2. Kedua kartu tersebut terhubung dengan AND. Ini berarti, salah satu baris di kartu pertama perlu diucapkan DAN kemudian salah satu frasa di kartu kedua perlu diucapkan.

Logika yang digunakan Lensa Kontak untuk membaca dua kartu kata atau frasa adalah (kartu 1) DAN (kartu 2).

10. Pilih Tambahkan kondisi untuk menerapkan aturan ke:

- Antrian khusus
- Ketika atribut kontak memiliki nilai tertentu
- Ketika skor sentimen memiliki nilai tertentu

Misalnya, gambar berikut menunjukkan aturan yang berlaku ketika agen mengerjakan antrian BasicQueue Penagihan dan Pembayaran, pelanggan untuk asuransi mobil, dan agen tersebut berlokasi di Seattle.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account

reset password

Queues
Match any of the following queues

Include Select a queue

BasicQueue X Billing and Payments X

Contact attributes customerType = AutoInsurance

Contact attributes agentLocation = Seattle

+ Add condition + Add group

Langkah 2: Tentukan tindakan

Selain mengkategorikan kontak, Anda dapat menentukan tindakan apa yang harus dilakukan Amazon Connect:

1. [Menghasilkan EventBridge acara](#)
2. [Buat Tugas](#)
3. [Buat Kasus](#)
4. [Kirim pemberitahuan email](#)

Langkah 3: Tinjau dan simpan

1. Setelah selesai, pilih Simpan.
2. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Pengawas peringatan secara real-time berdasarkan kata kunci dan frasa yang disebutkan selama panggilan

Setelah [mengaktifkan analitik real-time](#) dalam alur, Anda dapat menambahkan aturan yang secara otomatis memberi tahu penyelia saat terjadi masalah pengalaman pelanggan.

Misalnya, Lensa Kontak dapat secara otomatis mengirim peringatan ketika kata kunci atau frasa tertentu disebutkan selama percakapan, atau ketika mendeteksi kriteria lain. Supervisor melihat peringatan di dasbor metrik waktu nyata. Dari sana, supervisor dapat mendengarkan panggilan langsung, dan memberikan panduan kepada agen melalui obrolan untuk membantu mereka menyelesaikan masalah lebih cepat.

Gambar berikut menunjukkan contoh apa yang akan dilihat supervisor pada laporan metrik waktu nyata ketika mereka mendapatkan peringatan. Dalam hal ini, Contact Lens telah mendeteksi situasi pelanggan yang marah.

The screenshot shows a 'Real-time metrics' dashboard with a table of agent activity. The table has columns for 'Agent login', 'Channels', and 'Agents'. A tooltip is visible over the 'Channels' column for agent 'loginname_b', showing 'Escalation, Angry customer'.


Agent login	Channels	Agents
		Activity
loginname_a	All channels	On contact
	Voice	
	Escalation, Angry customer	
loginname_b	Voice	2 On contact
loginname_c	All channels	On contact
	Voice	
	Chat	

Ketika supervisor mendengarkan panggilan langsung, Contact Lens memberi mereka transkrip real-time dan tren sentimen pelanggan yang membantu mereka memahami situasi dan menilai tindakan yang tepat. Transkrip juga menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk mengulanginya sendiri jika mereka ditransfer ke agen lain.

Gambar berikut menunjukkan contoh transkrip real-time.

Real-Time Contact Summary

Summary

Contact Id: 75a1fd9e-511
 Channel: Voice
 Customer sentiment: 

Customer sentiment

- Positive 20%
- Negative 33%
- Neutral 46%

Categories

Angry-Customer Account-Cancellation **2**

Transcript

Last updated: Nov 27, 20, 02:47:48 pm

Agent 00:01
 Good morning, . thank you for contacting us today. I see you're a platinum member. Thank you for your loyalty. My name is . How can I help you today?

Customer 00:27
 Hi . I know it's not your fault, and I'm sorry about all this, but I'm telling you right now that I'm upset. I can't believe this is happening to me. I am considering to cancel my account.

Agent 00:43
 Thank you for saying that. I'm sorry there seems to be a problem. Could you tell me what's going on?

Customer 01:41
 OK. So it's Friday and I need to get to my pitch meeting by noon. It's not like I can just phone it in. I have to be there on time in person. I do this every week and it's not like it's usually a big deal. But this was important and I even called this morning to make sure that there was a note on the record but my ride was late. I mean, come on!

This counter alerts you that Contact Lens has detected 2 occurrences where the customer has mentioned cancellation.

Tambahkan aturan untuk peringatan waktu nyata untuk panggilan

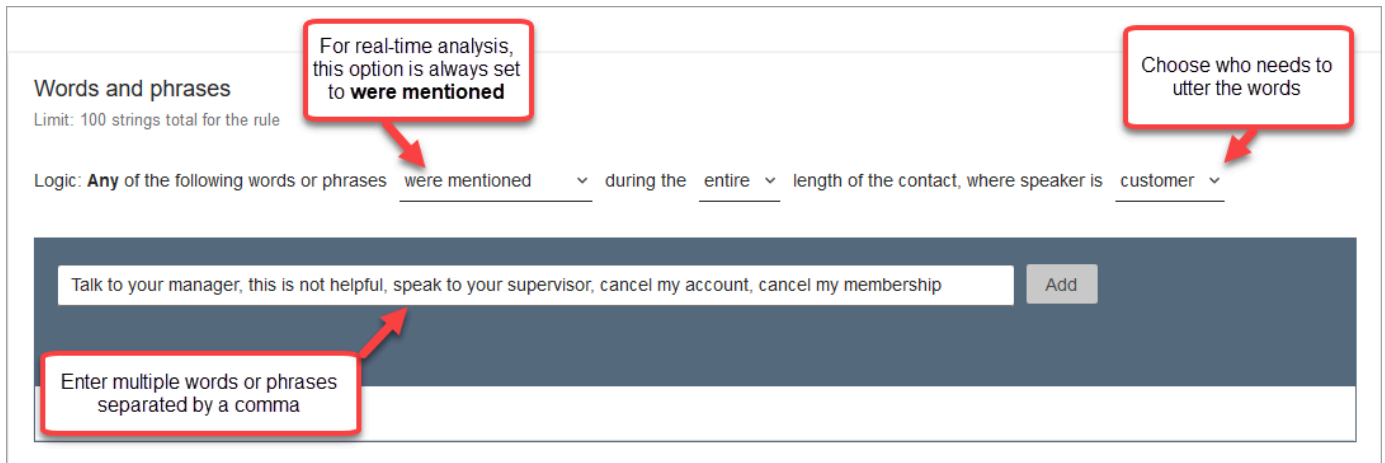
1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang ditetapkan profil CallCenterManagerkeamanan, atau yang diaktifkan untuk izin Aturan.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Aturan.
3. Pilih Buat aturan, Analisis percakapan.
4. Tetapkan nama untuk aturan.
5. Di bawah Kapan, gunakan daftar dropdown untuk memilih analisis waktu nyata.
6. Pilih Tambahkan kondisi, lalu pilih jenis kecocokan:
 - Pencocokan Tepat: Hanya menemukan kata atau frasa yang tepat.
 - Pencocokan Pola: Menemukan kecocokan yang mungkin kurang dari 100 persen tepat. Anda juga dapat menentukan jarak antar kata. Misalnya, Anda mungkin mencari kontak di mana kata "kredit" disebutkan, tetapi Anda tidak ingin melihat penyebutan kata "kartu kredit." Anda

dapat menentukan kategori pencocokan pola untuk mencari kata “kredit” yang tidak berada dalam jarak satu kata dari kata “kartu.”

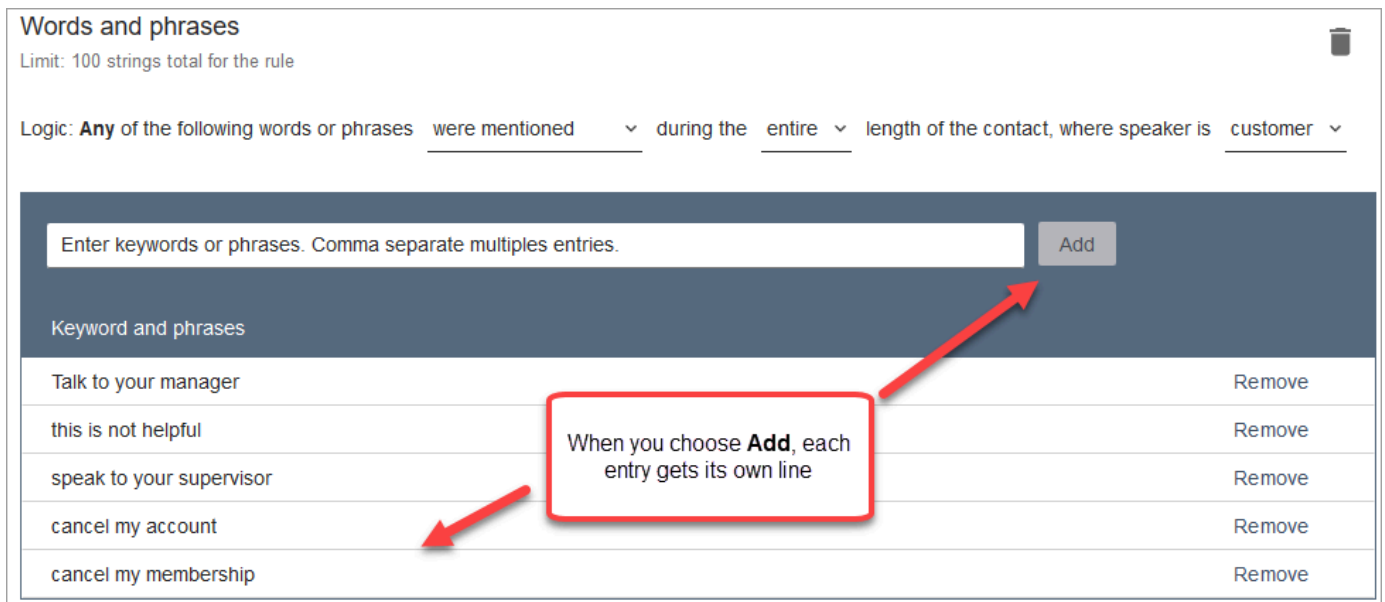
Tip

Semantic Match tidak tersedia untuk analisis real-time.

- 7. Masukkan kata atau frasa, dipisahkan dengan koma, yang ingin Anda sorot. Aturan waktu nyata hanya mendukung kata kunci atau frasa apa pun yang disebutkan.



- 8. Pilih Tambahkan. Setiap kata atau frasa yang dipisahkan oleh koma mendapatkan barisnya sendiri.



Logika yang digunakan Lensa Kontak untuk membaca kata atau frasa ini adalah: (Bicara ATAU kepada ATAU manajer ATAU Anda) ATAU (ini ATAU TIDAK ATAU membantu) ATAU (berbicara ATAU kepada ATAU atasan ATAU Anda), dll.

9. Untuk menambahkan lebih banyak kata atau frasa, pilih Tambahkan grup kata atau frasa. Pada gambar berikut, kelompok kata atau frasa pertama adalah apa yang mungkin diucapkan agen. Kelompok kedua adalah apa yang mungkin diucapkan pelanggan.

The screenshot displays the 'Words or phrases - Exact match' configuration interface. It shows two cards connected by an 'AND' operator. The first card, labeled 'a', is for 'agent' and contains the following keywords: 'Hello thank you for calling Example Corp', 'we value your business', and 'how may I assist you'. The second card, labeled 'b', is for 'customer' and contains the following keywords: 'new account' and 'reset password'. The logic for both cards is set to 'Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is [agent/customer]'. A red box highlights the 'agent' dropdown in the first card and the 'customer' dropdown in the second card.

1. Dalam kartu pertama ini, Content Lens membaca setiap baris sebagai OR. Misalnya: (Halo) ATAU (terima kasih ATAU Anda ATAU untuk ATAU menelepon ATAU Contoh ATAU Corp) ATAU (kami ATAU menghargai ATAU bisnis ATAU Anda).
2. Kedua kartu tersebut terhubung dengan AND. Ini berarti, salah satu baris di kartu pertama perlu diucapkan DAN kemudian salah satu frasa di kartu kedua perlu diucapkan.

Logika yang digunakan Lensa Kontak untuk membaca dua kartu kata atau frasa adalah (kartu 1) DAN (kartu 2).

10. Pilih Tambahkan kondisi untuk menerapkan aturan ke:
- Antrian khusus
 - Ketika atribut kontak memiliki nilai tertentu

- Ketika skor sentimen memiliki nilai tertentu

Misalnya, gambar berikut menunjukkan aturan yang berlaku ketika agen mengerjakan antrian BasicQueue Penagihan dan Pembayaran, pelanggan untuk asuransi mobil, dan agen tersebut berlokasi di Seattle.

The screenshot shows the configuration for a rule in Amazon Connect. The rule is titled "Words or phrases - Exact match" and has a limit of 100 words or phrases. The logic is set to "Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer". The keywords or phrases listed are "new account" and "reset password". The rule is configured to match any of the following queues: "BasicQueue" and "Billing and Payments". The rule also includes two conditions: "Contact attributes: customerType = AutoInsurance" and "Contact attributes: agentLocation = Seattle".

11. Setelah selesai, pilih Selanjutnya.
12. Dalam kotak Tetapkan kategori kontak, tambahkan nama untuk kategori tersebut. Misalnya, Compliant atau Not_Compliant.
13. Pilih Berikutnya, lalu pilih Simpan dan terbitkan.

Pengawas peringatan secara real-time berdasarkan kata kunci dan frasa yang disebutkan selama obrolan

Setelah [mengaktifkan analitik real-time](#) dalam alur, Anda dapat menambahkan aturan yang secara otomatis memberi tahu penyelia saat terjadi masalah pengalaman pelanggan.

Misalnya, Lensa Kontak dapat secara otomatis mengirim peringatan ketika kata kunci atau frasa tertentu disebutkan selama obrolan, atau ketika mendeteksi kriteria lain. Supervisor kemudian dapat melihat halaman Detail kontak untuk obrolan waktu nyata untuk melihat masalah tersebut. Dari sana, supervisor dapat bergabung dengan obrolan, dan memberikan panduan kepada agen melalui obrolan untuk membantu mereka menyelesaikan masalah lebih cepat.

Gambar berikut menunjukkan contoh apa yang akan dilihat supervisor di halaman Detail kontak ketika mereka mendapatkan peringatan untuk obrolan waktu nyata. Dalam hal ini, Contact Lens telah mendeteksi situasi pelanggan yang marah.

Contact details
 In progress | Last updated: Oct 28, 2019, 10:36:32 pm | ae4349a2-958c-4f3b-b92a-852c7feba4a3

Overview
 Chat | Start time: 07:42 pm, Nov 14, 2023

Queue	Agent	Initiation method	Disconnect reason	Customer sentiment
BasicQueue	[Redacted]	API	-	[Progress bar]

Interactions and transcript

Customer: 3, 2
 Agent: [Green bars]
 System / Bot / Other: [Black bars]

0:00 / 1:58

Key highlights **Issue** Show key highlights

Categories Proper-Greeting Upset_Customer-customer_any_time **Angry-Customer 2** Show 1 more

Good morning. Thank you for contacting us today. I see you're platinum member. Thank you for your loyalty. My name is [Redacted] How can I help you today?

Customer 01:00 Angry-Customer 2/2
 Hi, [Redacted] I know it's not your fault, and I'm sorry about all this, but I'm telling you right now that I'm upset. I can't believe this is happening to me.

Customer 01:10 Issue
 I am considering to cancel my account.

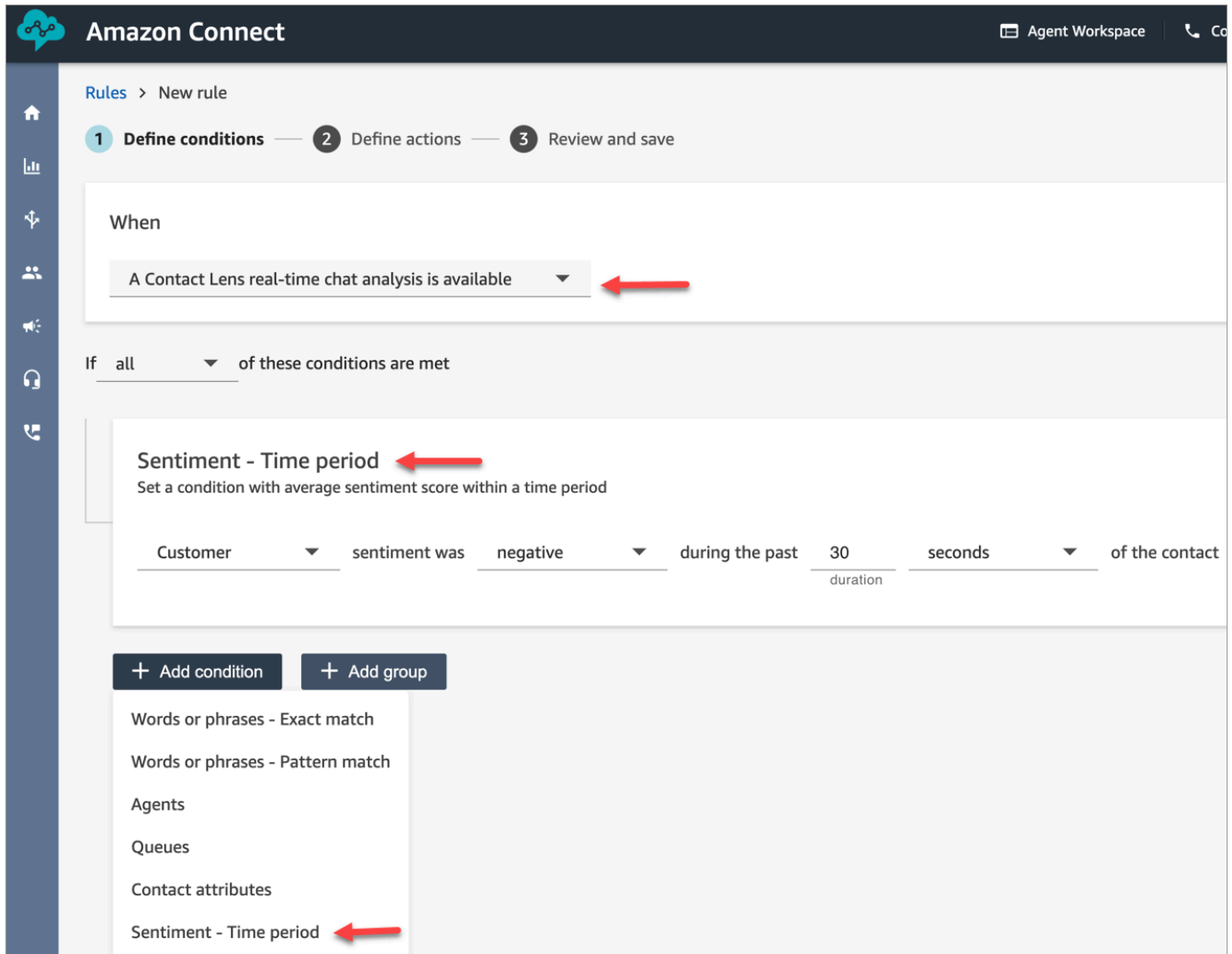
Callout: This counter alerts you that Contact Lens has detected 2 occurrences where the customer has been angry.

Ketika supervisor memantau obrolan, Contact Lens memberi mereka transkrip real-time dan tren sentimen pelanggan yang membantu mereka memahami situasi dan menilai tindakan yang tepat. Transkrip juga menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk mengulanginya sendiri jika mereka ditransfer ke agen lain.

Tambahkan aturan untuk peringatan waktu nyata untuk obrolan

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang ditetapkan profil CallCenterManagerkeamanan, atau yang diaktifkan untuk izin Aturan.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Aturan.

3. Pilih Buat aturan, Analisis percakapan.
4. Tetapkan nama untuk aturan.
5. Di bawah Kapan, gunakan daftar dropdown untuk memilih analisis waktu nyata.
6. Pilih Tambahkan kondisi, lalu pilih jenis kecocokan. Gambar berikut menunjukkan aturan yang dikonfigurasi untuk kondisi periode Sentimen - Waktu.



Pilih dari salah satu pilihan berikut:

- Pencocokan Tepat: Hanya menemukan kata atau frasa yang tepat.
- Pencocokan Pola: Menemukan kecocokan yang mungkin kurang dari 100 persen tepat. Anda juga dapat menentukan jarak antar kata. Misalnya, Anda mungkin mencari kontak di mana kata "kredit" disebutkan, tetapi Anda tidak ingin melihat penyebutan kata "kartu kredit." Anda

dapat menentukan kategori pencocokan pola untuk mencari kata “kredit” yang tidak berada dalam jarak satu kata dari kata “kartu.”

Tip

Semantic Match tidak tersedia untuk analisis real-time.

7. Masukkan kata atau frasa, dipisahkan dengan koma, yang ingin Anda sorot. Aturan waktu nyata hanya mendukung kata kunci atau frasa apa pun yang disebutkan.

Words and phrases
Limit: 100 strings total for the rule

Logic: **Any** of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where speaker is customer

Talk to your manager, this is not helpful, speak to your supervisor, cancel my account, cancel my membership

Enter multiple words or phrases separated by a comma

For real-time analysis, this option is always set to **were mentioned**

Choose who needs to utter the words

8. Pilih Tambahkan. Setiap kata atau frasa yang dipisahkan oleh koma mendapatkan barisnya sendiri.

Words and phrases
Limit: 100 strings total for the rule

Logic: **Any** of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where speaker is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries.

Keyword and phrases	
Talk to your manager	Remove
this is not helpful	Remove
speak to your supervisor	Remove
cancel my account	Remove
cancel my membership	Remove

When you choose **Add**, each entry gets its own line

Logika yang digunakan Lensa Kontak untuk membaca kata atau frasa ini adalah: (Bicara ATAU kepada ATAU manajer ATAU Anda) ATAU (ini ATAU TIDAK ATAU membantu) ATAU (berbicara ATAU kepada ATAU atasan ATAU Anda), dll.

9. Untuk menambahkan lebih banyak kata atau frasa, pilih Tambahkan grup kata atau frasa. Pada gambar berikut, kelompok kata atau frasa pertama adalah apa yang mungkin disebutkan agen. Kelompok kedua adalah apa yang mungkin disebutkan pelanggan.

The screenshot displays the 'Words or phrases - Exact match' configuration interface. It shows two cards connected by an 'AND' operator. The first card is titled 'agent' and contains the following keywords or phrases: 'Hello thank you for calling Example Corp', 'we value your business', and 'how may I assist you'. The second card is titled 'customer' and contains the following keywords or phrases: 'new account' and 'reset password'. The logic for both cards is set to 'Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is [agent/customer]'. A red box highlights the 'agent' dropdown in the first card and the 'customer' dropdown in the second card. A red circle 'a' is next to the first card and a red circle 'b' is next to the 'AND' operator.

1. Dalam kartu pertama ini, Content Lens membaca setiap baris sebagai OR. Misalnya: (Halo) ATAU (terima kasih ATAU Anda ATAU untuk ATAU menelepon ATAU Contoh ATAU Corp) ATAU (kami ATAU menghargai ATAU bisnis ATAU Anda).
2. Kedua kartu tersebut terhubung dengan AND. Ini berarti, salah satu baris di kartu pertama perlu disebutkan DAN kemudian salah satu frasa di kartu kedua perlu disebutkan.

Logika yang digunakan Lensa Kontak untuk membaca dua kartu kata atau frasa adalah (kartu 1) DAN (kartu 2).

10. Pilih Tambahkan kondisi untuk menerapkan aturan ke:
- Antrian khusus
 - Ketika atribut kontak memiliki nilai tertentu

- Ketika skor sentimen memiliki nilai tertentu

Misalnya, gambar berikut menunjukkan aturan yang berlaku ketika agen mengerjakan antrian BasicQueue Penagihan dan Pembayaran, pelanggan untuk asuransi mobil, dan agen tersebut berlokasi di Seattle.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account
reset password

Queues
Match any of the following queues

Include Select a queue
BasicQueue X Billing and Payments X

Contact attributes customerType = AutoInsurance

Contact attributes agentLocation = Seattle

+ Add condition + Add group

11. Setelah selesai, pilih Selanjutnya.
12. Dalam kotak Tetapkan kategori kontak, tambahkan nama untuk kategori tersebut. Misalnya, Compliant atau Not_Compliant.
13. Pilih Tambahkan tindakan untuk menentukan tindakan apa yang harus dilakukan Amazon Connect saat kondisi terpenuhi. Anda dapat mengonfigurasi peringatan pengawas dengan menggunakan notifikasi email atau dengan mengembangkan integrasi khusus dengan EventBridge

✓ Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

Take these actions

Assign contact category

Define the category ⓘ

Category name

PositiveSentiment

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

Add action

- Assign contact category
- Create task
- Generate an EventBridge event ←
- Send email notification ←

14. Jika Anda memilih Kirim pemberitahuan email, lihat [Buat aturan Lensa Kontak yang mengirim notifikasi email](#) untuk detail selengkapnya tentang melengkapi halaman dan untuk informasi tentang batas email.

Jika Anda memilih Menghasilkan EventBridge acara, lihat [Buat aturan Lensa Kontak yang menghasilkan EventBridge peristiwa](#) detail selengkapnya tentang menyelesaikan halaman dan untuk informasi tentang berlangganan jenis EventBridge acara.

Buat aturan Lensa Kontak yang mengirim notifikasi email

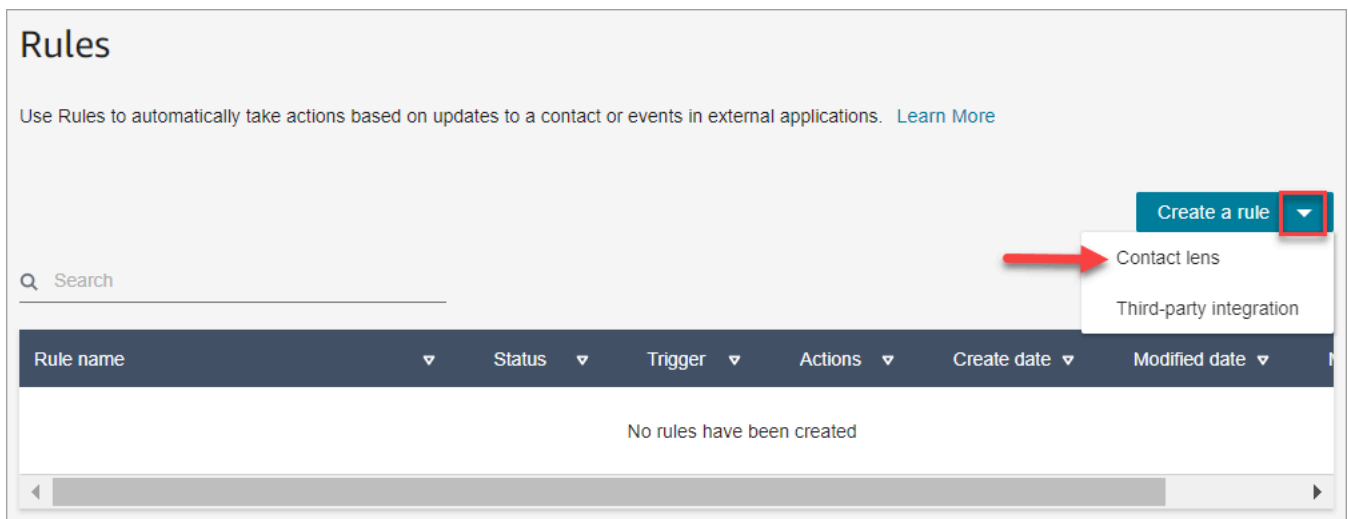
Anda dapat membuat aturan Lensa Kontak yang mengirim pemberitahuan email ke orang-orang di organisasi Anda. Ini membantu Anda merespons dengan lebih bijaksana terhadap potensi masalah di pusat kontak Anda. Misalnya, Anda dapat membuat aturan untuk memberi tahu:

- Seorang supervisor tim ketika ada eskalasi atau pembatalan akun.
- Sekelompok orang di pusat kontak Anda sebagai akibat dari kata-kata tertentu yang disebutkan selama percakapan.
- Orang yang ditunjuk di pusat kontak Anda ketika terjadi perselisihan selama panggilan.

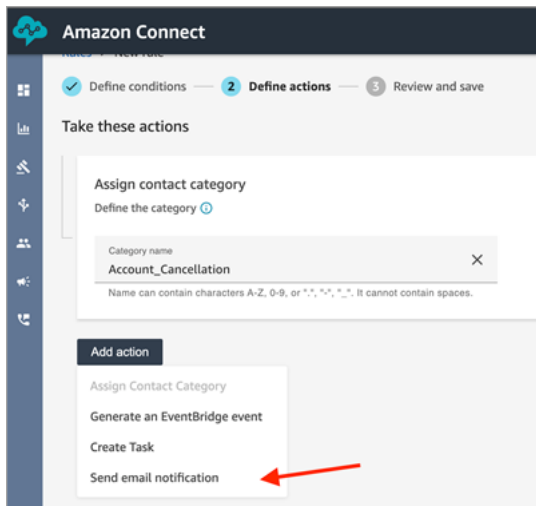
Semua email dikirim darino-reply@amazonconnect.com.

Untuk membuat aturan Lensa Kontak yang mengirimkan pemberitahuan email

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin yang diperlukan](#) untuk membuat aturan.
2. Arahkan ke Analytics dan optimasi, Aturan.
3. Pada halaman Aturan, pilih Buat aturan, lalu dari daftar tarik-turun, pilih Analisis percakapan.



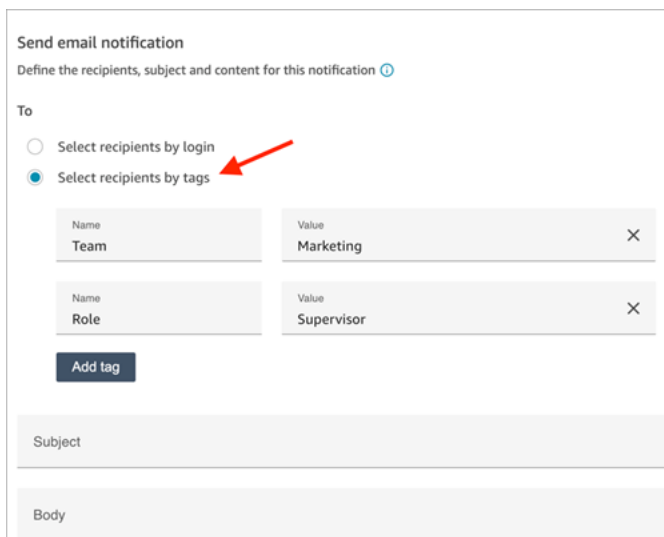
4. Pada halaman Aturan baru, tentukan kondisi untuk aturan tersebut. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah 1: Tentukan kondisi](#).
5. Saat Anda menentukan tindakan untuk aturan, pilih Kirim pemberitahuan email untuk tindakan tersebut.



6. Di bagian Kirim pemberitahuan email, pilih siapa yang akan menerima email dengan menggunakan salah satu opsi ini:

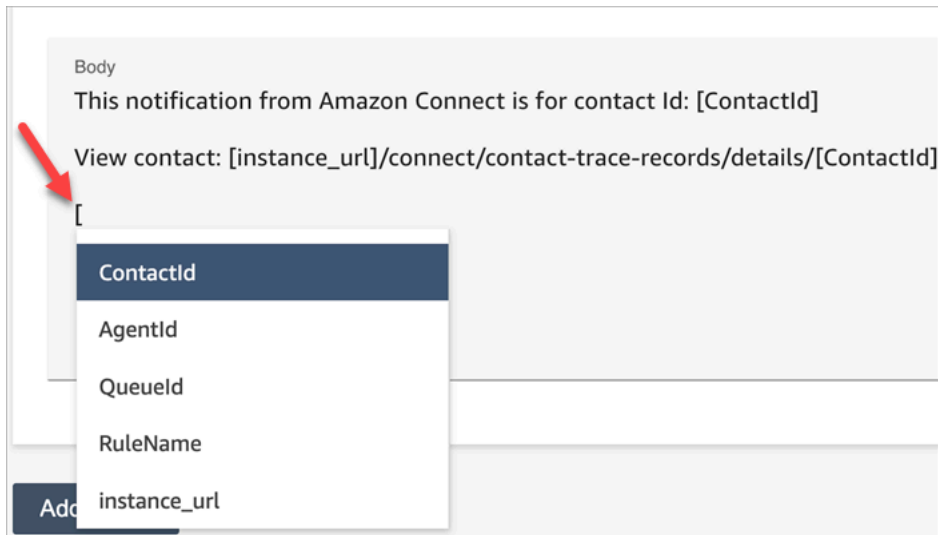
- Pilih penerima dengan login: Rutekan email ke pengguna yang ditentukan.
- Pilih penerima berdasarkan tag. Rutekan email secara dinamis berdasarkan nilai tag agen.

Pada gambar berikut, aturan mengirimkan email pemberitahuan ke supervisor tim agen.



7. Di Subjek, tambahkan subjek email. Di Tubuh, tambahkan konten notifikasi email.

Untuk menentukan atribut kontak di badan email, ketik [dan daftar atribut yang tersedia muncul, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Atribut yang tersedia adalah ContactId, AgentId, QueueIdRuleName, dan instance_url.



8. Pilih Berikutnya. Tinjau pilihan Anda, lalu pilih Simpan.
9. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Batas email

- Amazon Connect memiliki batas default 500 email per hari. Ketika batas itu terlampaui, instans Amazon Connect diblokir selama 24 jam dari mengirim lebih banyak email. Ini karena email tunduk pada batas bouncing dan keluhan. Untuk informasi selengkapnya, lihat bagian Pantulan dan Keluhan di [Memahami pengiriman email di Amazon SES](#).
- Semua email dikirimno-reply@amazonconnect.com, yang tidak dapat Anda sesuaikan.

Jika opsi default untuk mengirim email tidak memenuhi persyaratan Anda, silakan hubungi Manajer Akun Teknis Anda atau AWS Support untuk berdiskusi dengan tim layanan Amazon Connect.

Buat aturan Lensa Kontak yang menghasilkan EventBridge peristiwa

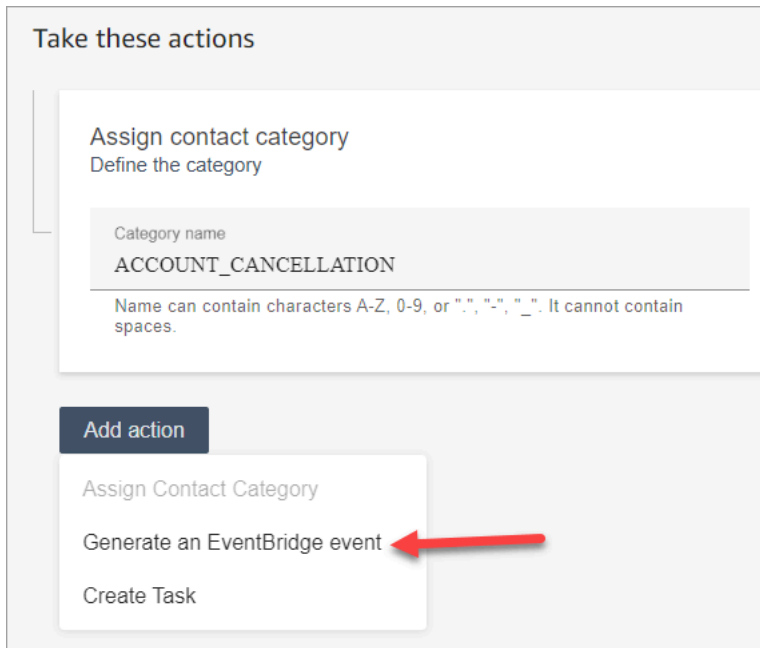
Dalam waktu nyata atau pasca-panggilan/obrolan, Anda bisa mendapatkan acara dan menggunakannya untuk memicu pemberitahuan atau peringatan berikutnya, atau laporan agregat di luar Amazon Connect. Ada banyak hal yang dapat Anda lakukan dengan data ini. Sebagai contoh:

- Dapatkan peringatan waktu nyata di QuickSight dasbor.
- Buat laporan agregat di luar Amazon Connect.

- Bergabunglah dengan data dengan CRM Anda.
- Hubungkan solusi notifikasi Anda EventBridge dan pastikan bahwa pada akhir hari, semua jenis acara tertentu masuk ke kotak masuk tertentu. Muatan memberi tahu Anda kontak, agen, dan antrian.

Untuk membuat aturan yang menghasilkan EventBridge acara

1. Saat Anda membuat aturan, pilih Hasilkan EventBridge acara untuk tindakan.



Take these actions

Assign contact category
Define the category

Category name
ACCOUNT_CANCELLATION

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

Add action

- Assign Contact Category
- Generate an EventBridge event
- Create Task

2. Untuk nama Action, masukkan nama untuk muatan acara.

Note

Nilai yang Anda tetapkan untuk nama Tindakan terlihat di EventBridge payload. Saat Anda menggabungkan peristiwa, nama tindakan memberikan dimensi tambahan yang dapat Anda gunakan untuk memprosesnya. Misalnya, Anda memiliki 200 nama kategori, tetapi hanya 50 yang memiliki nama tindakan tertentu, seperti NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION.

Take these actions

Assign contact category
Define the category

Category name
ACCOUNT_CANCELLATION

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

This appears in the EventBridge payload for "ruleName"

Generate an EventBridge event
Define an action name for the event payload ⓘ

Action name
NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION

Action name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

This appears in the payload for "actionName"

3. Pilih Berikutnya. Tinjau dan kemudian Simpan.
4. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.
5. Untuk memanfaatkan EventBridge data, berlangganan jenis EventBridge acara. Lihat prosedur selanjutnya.

Berlangganan jenis EventBridge acara

Untuk berlangganan jenis EventBridge acara, buat EventBridge aturan khusus yang cocok dengan yang berikut ini:

- "source" = "aws.connect"
- "detail-type" = "Perubahan Status Analisis Lensa Kontak" atau salah satu dari berikut ini:
 - Aturan Pos Panggilan Lensa Kontak Cocokkan

- Aturan Realtime Lensa Kontak Cocokkan
- Lensa Kontak Aturan Obrolan Realtime Cocokkan
- Lensa Kontak Pasca Aturan Obrolan Cocokkan
- Aturan Metrik Cocokkan

Gambar berikut menunjukkan pengaturan ini di bagian Pola acara pada halaman aturan baru.

Define pattern

Build or customize an Event Pattern or set a Schedule to invoke Targets.

Event pattern [Info](#)
Build a pattern to match events

Schedule [Info](#)
Invoke your targets on a schedule

Event matching pattern
You can use pre-defined pattern provided by a service or create a custom pattern

Pre-defined pattern by service

Custom pattern

Service provider
AWS services or custom/partner services

AWS ▼

Service name
The name of partner service selected as the event source

Amazon Connect ▼

Event type
The type of events as the source of the matching pattern

Contact Lens Analysis State Change ▼

Event pattern Copy Edit

```

1 {
2   "source": ["aws.connect"],
3   "detail-type": ["Contact Lens Analysis State
4 }

```

▶ Sample event(s)

Contoh EventBridge muatan

Berikut ini adalah contoh seperti apa EventBridge payload ketika Contact Lens Post Call Rules Cocokkan.

```

{
  "version": "0", // set by EventBridge
  "id": "aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-bf3703467718", // set by EventBridge
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Contact Lens Post Call Rules Matched",
  "account": "your AWS account ID",
  "time": "2020-04-27T18:43:48Z",
  "region": "us-east-1", // set by EventBridge
}

```



```

"resources": ["arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN"],
"detail": {
  "version": "1.0",
  "ruleName": "ACCOUNT_CANCELLATION", // Rule name
  "actionName": "NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION",
  "instanceArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN",
  "contactArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/contact/contact-ARN",
  "agentArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/agent/agent-ARN",
  "queueArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/queue/queue-ARN",
}
}

```

Berikut ini adalah contoh seperti apa payload ketika Contact Lens Realtime Rules Cocokkan.

```

{
  "version": "0", // set by EventBridge
  "id": "aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-bf3703467718", // set by EventBridge
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Contact Lens Realtime Rules Matched",
  "account": "your AWS account ID",
  "time": "2020-04-27T18:43:48Z",
  "region": "us-east-1", // set by EventBridge
  "resources": ["arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN"],
  "detail": {
    "version": "1.0",
    "ruleName": "ACCOUNT_CANCELLATION", // Rule name
    "actionName": "NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION",
    "instanceArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN",
    "contactArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/contact/contact-ARN",
    "agentArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/agent/agent-ARN",
    "queueArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/queue/queue-ARN",
  }
}

```

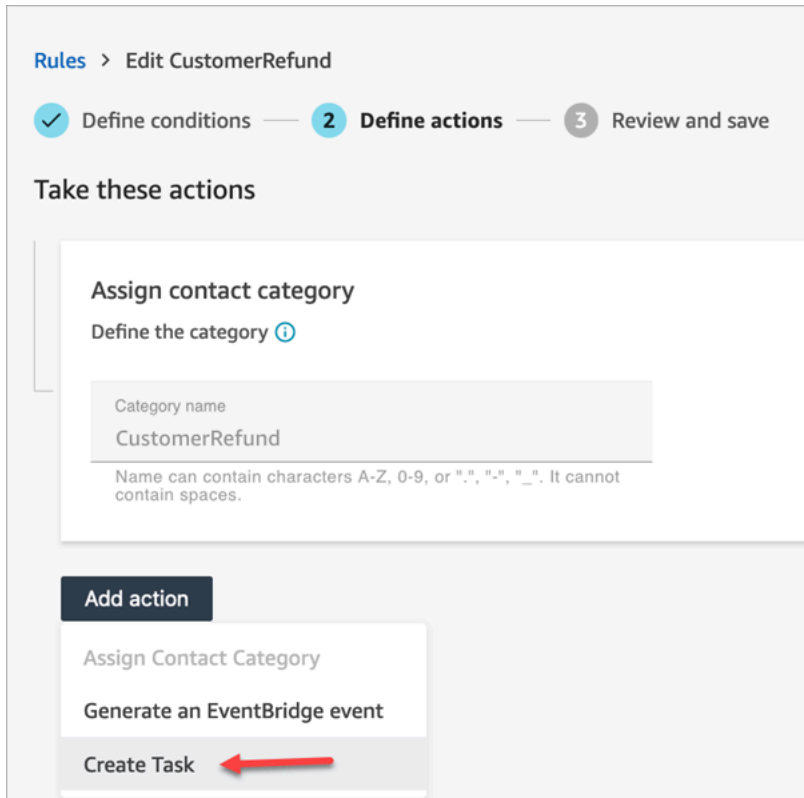
Buat tugas saat kontak dikategorikan secara real-time atau pasca-panggilan/obrolan

Penggunaan aturan Content Lens yang sangat kuat adalah untuk membangun aturan yang menghasilkan tugas. Ini membantu Anda mengidentifikasi masalah di pusat kontak untuk Anda tindak lanjuti, dan menciptakan tindakan yang dapat dilacak dengan pemilik. Berikut adalah beberapa contoh:

- Buat tugas untuk meninjau kontak saat pelanggan curang. Misalnya, Anda dapat membuat tugas tindak lanjut ketika pelanggan mengucapkan kata atau frasa yang membuatnya tampak berpotensi curang.
- Tindak lanjuti ketika pelanggan menyebutkan topik tertentu yang ingin Anda jual nanti atau berikan dukungan tambahan dengan menghubungi.
- Tindak lanjuti ketika ada masalah kualitas yang serius. Selain kontak yang dikategorikan dan mendapatkan peringatan, Anda dapat merutekan tugas sehingga Anda memiliki pemilik. Anda juga memiliki catatan kontak untuk tugas-tugas ini, sehingga Anda dapat mencari dan melacaknya.

Untuk membuat aturan yang menciptakan tugas

1. Saat Anda membuat aturan, pilih Buat Tugas untuk tindakan.



2. Selesaikan bidang tugas sebagai berikut:

Take these actions

Assign contact category
Define the category

Category name
ACCCOUNT_CANCELLATION

Name can contain characters A-Z, 0-9, or "-", "+", "_". It cannot contain spaces.

Create task
Define the schema of the task ⓘ

Name
Please review: Action-Required - Contact Lens - [ContactId]

Description
Please follow up with [ContactId] this customer to offer a 20% discount on products for rejoining.

<p>Task reference name taskRef</p>	<p>Task reference URL [instance_url]/contact-trace-records/details/[ContactId]</p>
--	--

<p>Task reference name Latest products on discount</p>	<p>Task reference URL http://discounted-products.examplecorp.com</p>
--	--

[+ Add reference](#)

Select the flow that should route the task

Select a contact flow
Discount_returning_customers ▼

Add action

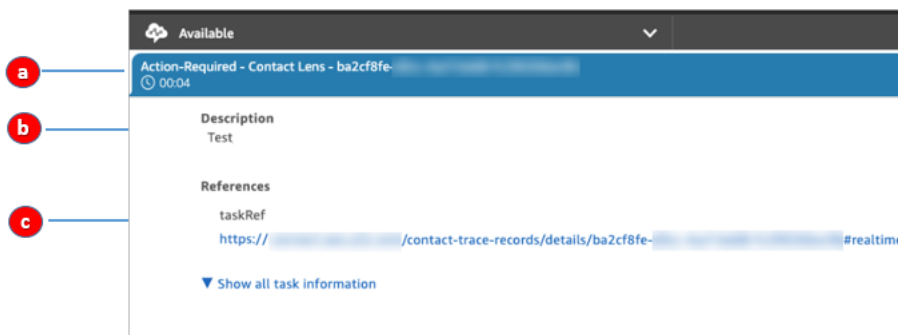
- a. Nama kategori: Nama kategori muncul di catatan kontak. Panjang maks: 200 karakter.
- b. Nama: Nama tersebut muncul di Contact Control Panel (CCP) agen. Panjang maks: 512 karakter.
- c. Deskripsi: Deskripsi muncul di Contact Control Panel (CCP) agen. Panjang maks: 4096 karakter.

Tip

Di Nama dan Deskripsi, gunakan [] untuk memilih dari menu nilai dinamis: ContactId, AgentId, QueueId, dan RuleName. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat tugas saat kontak dikategorikan secara real-time atau pasca-panggilan/obrolan](#).

The screenshot shows the 'Create task' configuration page. The 'Name' field contains 'Action-Required - Contact Lens - [ContactId]'. The 'Description' field contains 'Please ask [AgentId], who was working ['. A dropdown menu is open for the Description field, showing options: ContactId, AgentId, QueueId, and RuleName. A red arrow points to the ContactId option. The 'Task reference name' field is labeled 'taskRef'. There is a '+ Add reference' button at the bottom left.

- d. Nama referensi tugas: Ini adalah referensi default yang secara otomatis muncul di CCP agen.
 - Untuk aturan waktu nyata, referensi tugas menautkan ke halaman detail Real-time.
 - Untuk aturan pasca-panggilan/obrolan, referensi tugas menautkan ke halaman Detail kontak.
 - e. Nama Referensi Tambahan: Panjang maks: 4096 karakter. Anda dapat menambahkan hingga 25 referensi.
 - f. Pilih alur: Pilih alur yang dirancang untuk merutekan tugas ke pemilik tugas yang sesuai. Alur harus disimpan dan dipublikasikan agar muncul di daftar opsi Anda di dropdown.
3. Gambar berikut menunjukkan contoh bagaimana informasi ini muncul di PKC agen.



Dalam contoh ini, agen melihat nilai berikut untuk Nama, Deskripsi, dan nama referensi Tugas:

- a. Nama = Action-Required-Contact Lens - ba2cf8fe....
 - b. Keterangan = Test
 - c. Nama referensi tugas = TaskRef dan URL ke halaman detail Real-time
4. Pilih Berikutnya. Tinjau dan kemudian pilih Simpan tugas.
 5. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Rekaman kontak suara dan tugas ditautkan

Saat aturan membuat tugas, catatan kontak dibuat secara otomatis untuk tugas tersebut. Ini terkait dengan catatan kontak panggilan suara atau obrolan yang memenuhi kriteria aturan untuk membuat tugas.

Misalnya, panggilan masuk ke pusat kontak Anda dan menghasilkan CTR1:

```

Contact ID: CTR1-1234abc
Channel: Voice
Initiation method: Inbound

Category: Compliance
Custom Contact Attributes:
  • CustomerType: VIP
  • AgentLocation: NYC

Next contact ID: CTR2-5678abc
  
```

Mesin Rules menghasilkan tugas. Dalam catatan kontak untuk tugas, rekaman kontak suara muncul sebagai ID kontak sebelumnya. Selain itu, catatan kontak tugas mewarisi atribut kontak dari rekaman kontak suara, seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut:

```
Contact ID: CTR2-5678abc
Channel: Task
Initiation method: API

Category: Compliance
Custom Contact Attributes:
• CustomerType: VIP
• AgentLocation: NYC

Previous contact ID: CTR1-1234abc
```

Tentang nilai dinamis untuk ContactId, AgentId, QueueId, RuleName

Nilai dinamis dalam tanda kurung [] disebut [atribut kontak](#). Atribut kontak memungkinkan Anda untuk menyimpan informasi sementara tentang kontak sehingga Anda dapat menggunakannya dalam alur.

Saat Anda menambahkan atribut kontak dalam tanda kurung [] — seperti ContactId,, AgentId QueueId, atau RuleName — nilainya diteruskan dari satu catatan kontak ke catatan kontak lainnya. Anda dapat menggunakan atribut kontak dalam alur Anda ke cabang dan merutekan kontak yang sesuai.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Buat aturan yang mengakhiri tugas terkait dari sebuah kasus

Untuk membuat aturan yang mengakhiri tugas terkait

1. Saat Anda membuat aturan, pilih Kasus baru diperbarui sebagai sumber acara.

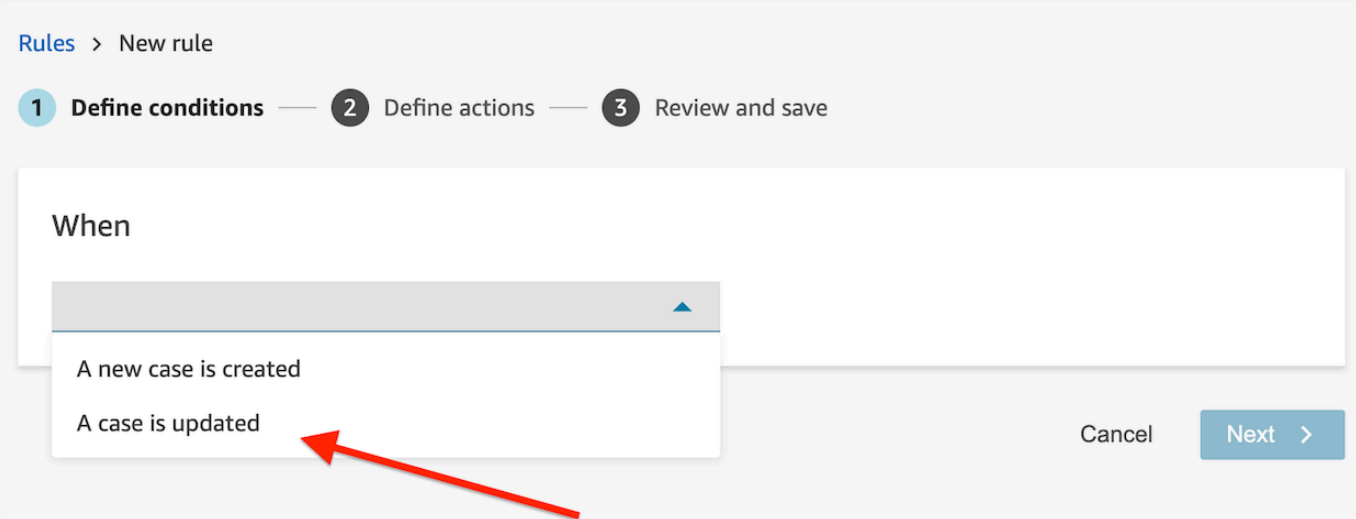
Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

- A new case is created
- A case is updated

Cancel Next >



2. Saat Anda membuat aturan, pilih Akhiri tugas untuk tindakan.

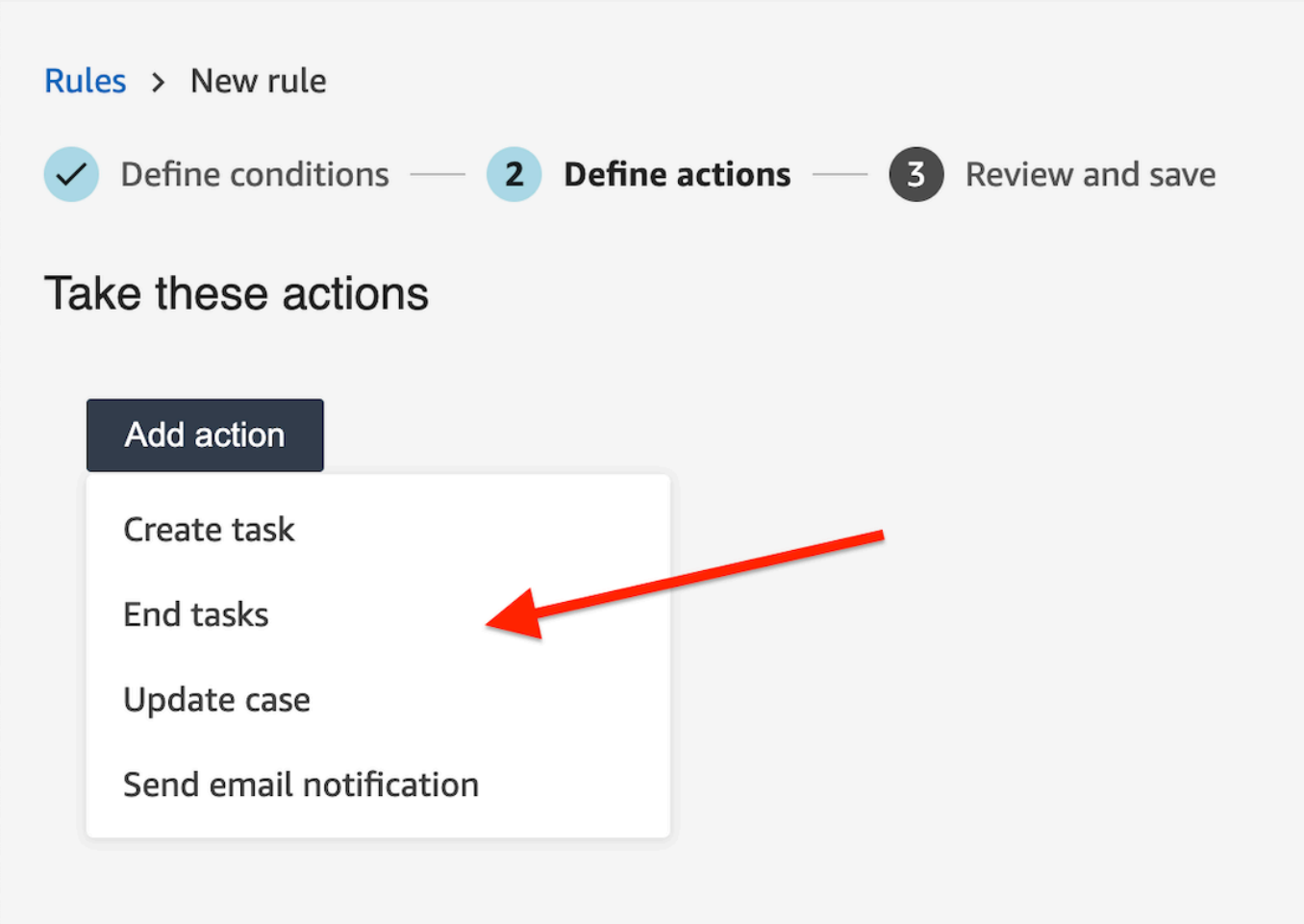
Rules > New rule

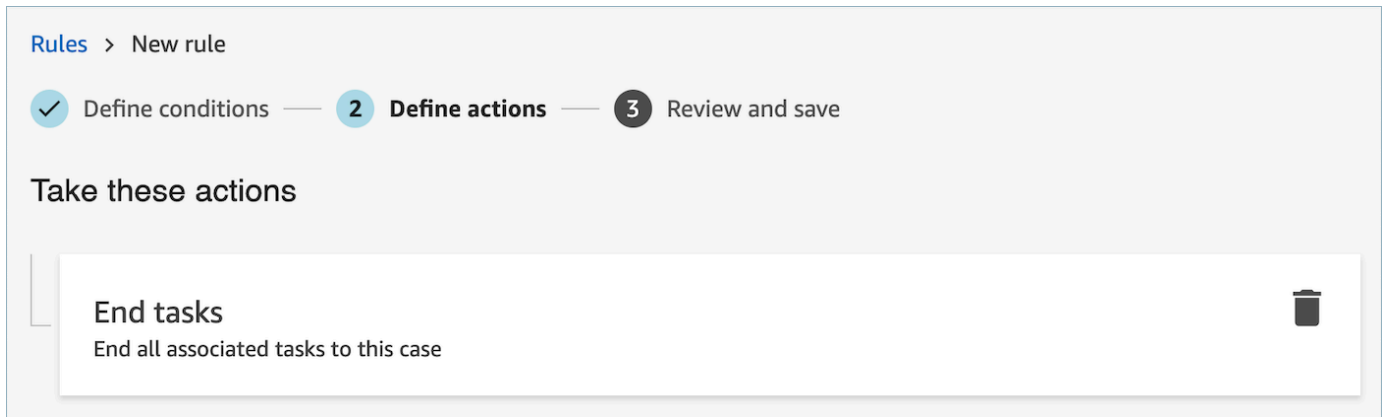
✓ Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

Take these actions

Add action

- Create task
- End tasks
- Update case
- Send email notification





3. Pilih Berikutnya. Tinjau dan kemudian pilih Simpan.
4. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Buat aturan yang membuat kasus

Untuk membuat aturan yang membuat kasus

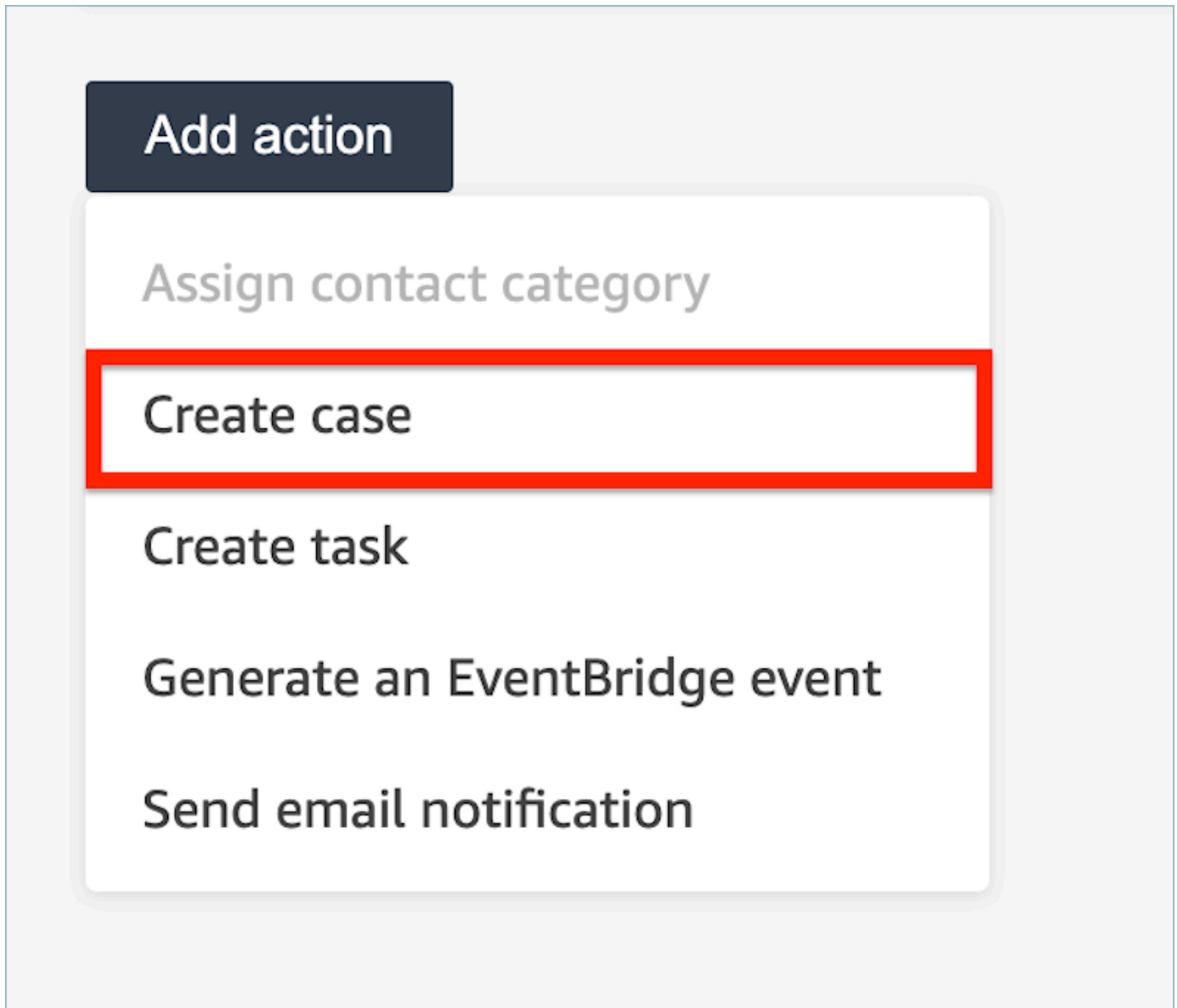
1. Saat Anda membuat aturan, pilih analisis pasca-panggilan Lensa Kontak tersedia atau analisis pasca-obrolan Lensa Kontak tersedia sebagai sumber acara.

1 Define conditions — **2 Define actions** — **3 Review and save**

When

- A Contact Lens post-call analysis is available
- A Contact Lens real-time call analysis is available
- A Contact Lens post-chat analysis is available
- A Contact Lens real-time chat analysis is available

2. Pilih Selanjutnya
3. Pada halaman tindakan, pilih Buat kasus untuk tindakan.



4. Dalam Create case card, pilih template Case.

Create case

Define fields for creating a case

i Amazon Connect Cases
Customer profile must be associated with a contact for this action to work. [Learn More](#)

Select a template

- Template-1
- Template-2
- Template-3

Cancel < Back Next >

5. Isi bidang yang diperlukan dan tambahkan bidang kasus opsional untuk mengisi data kasus.

i Note

Profil pelanggan harus dikaitkan dengan kontak agar tindakan ini berfungsi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan Kasus](#).

Create case

Define fields for creating a case

Amazon Connect Cases
Customer profile must be associated with a contact for this action to work. [Learn More](#)

Select a template
Template-1

Required fields (3)

A list of fields that must contain a value for a case to be successfully created with this template

Title
Action-Required - Contact Lens - [ContactId] X

Status
Open

Assigned Queue
Priority

Additional fields (1)

Select fields and give values to populate case data

Select a field

Case Reason X

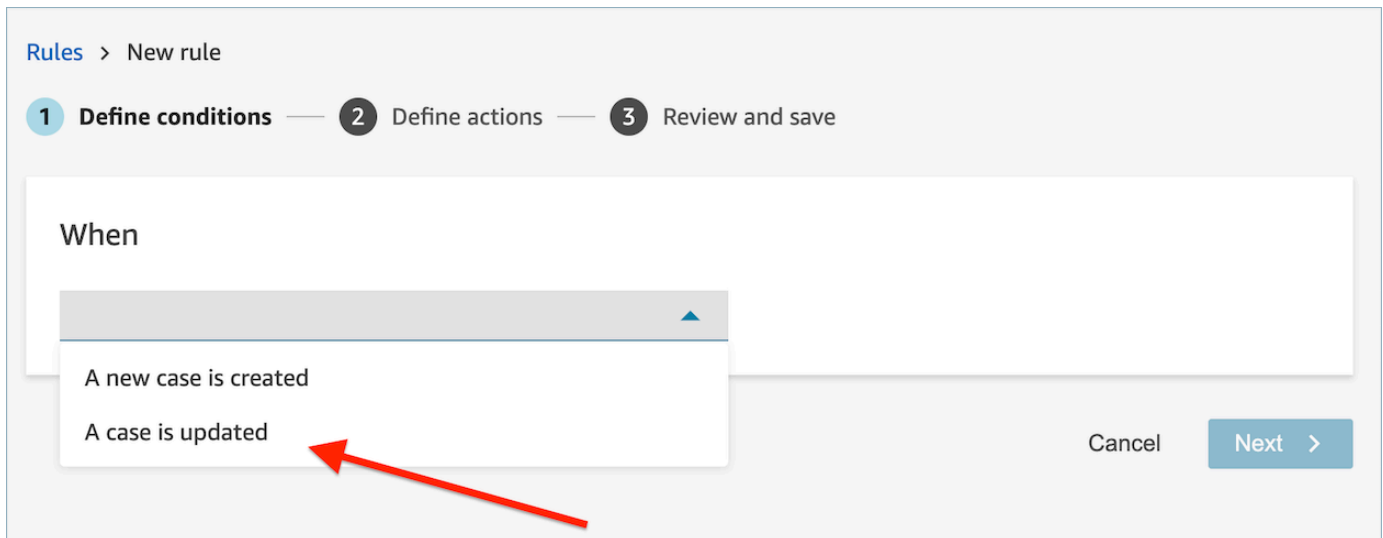
Case Reason
Refund

- Pilih Berikutnya. Tinjau dan kemudian pilih Simpan.
- Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan. Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Buat aturan yang memperbarui kasus

Untuk membuat aturan yang memperbarui kasus

1. Saat Anda membuat aturan, pilih Kasus baru diperbarui sebagai sumber acara.



2. Saat Anda membuat aturan, pilih Perbarui kasus untuk tindakan tersebut.

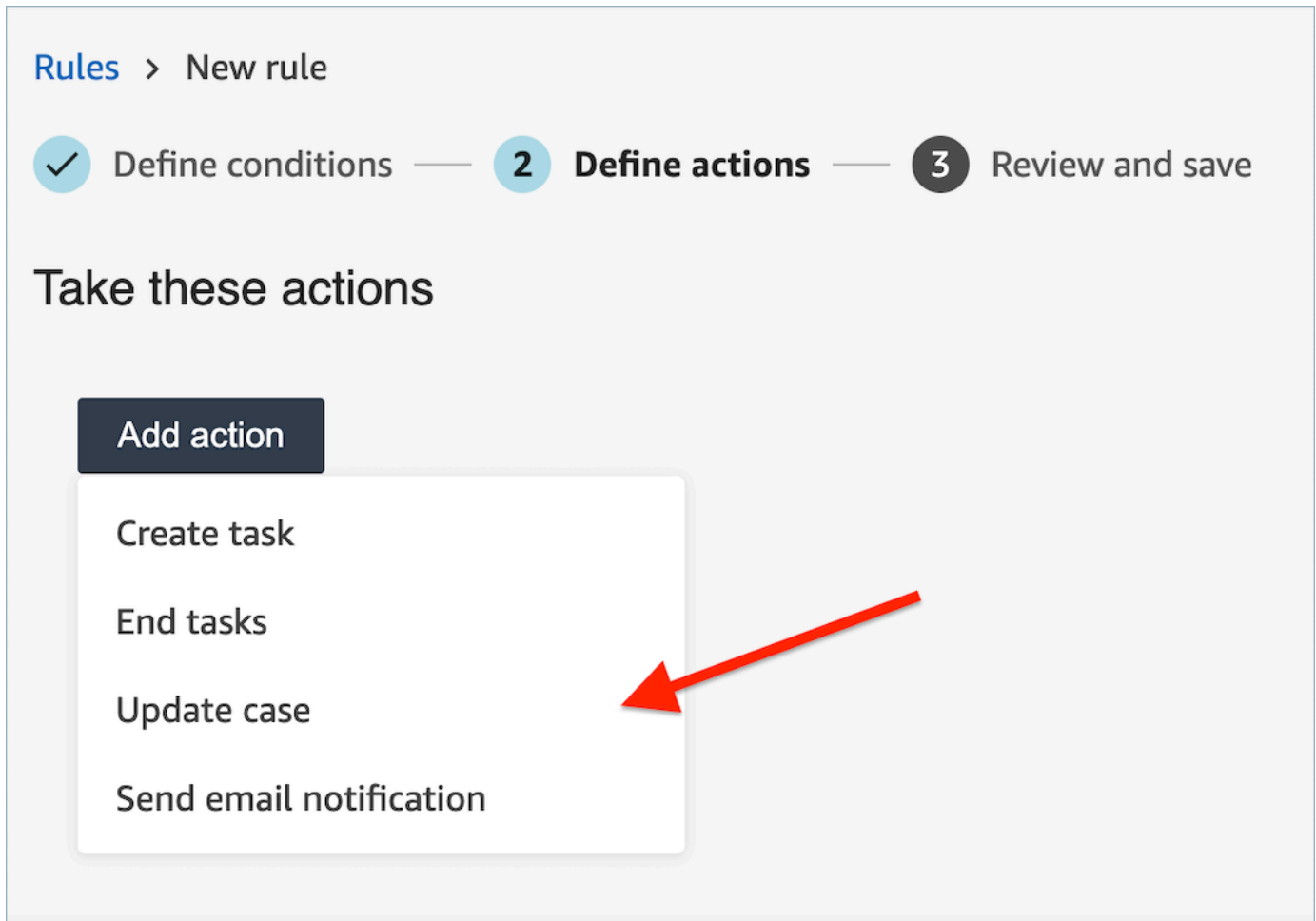
Rules > New rule

✓ Define conditions — **2 Define actions** — 3 Review and save

Take these actions

Add action

- Create task
- End tasks
- Update case
- Send email notification




3. Pilih bidang kasus apa pun yang ingin Anda perbarui dari dropdown dan tentukan nilai barunya.


Rules > New rule

✓ Define conditions — **2 Define actions** — 3 Review and save

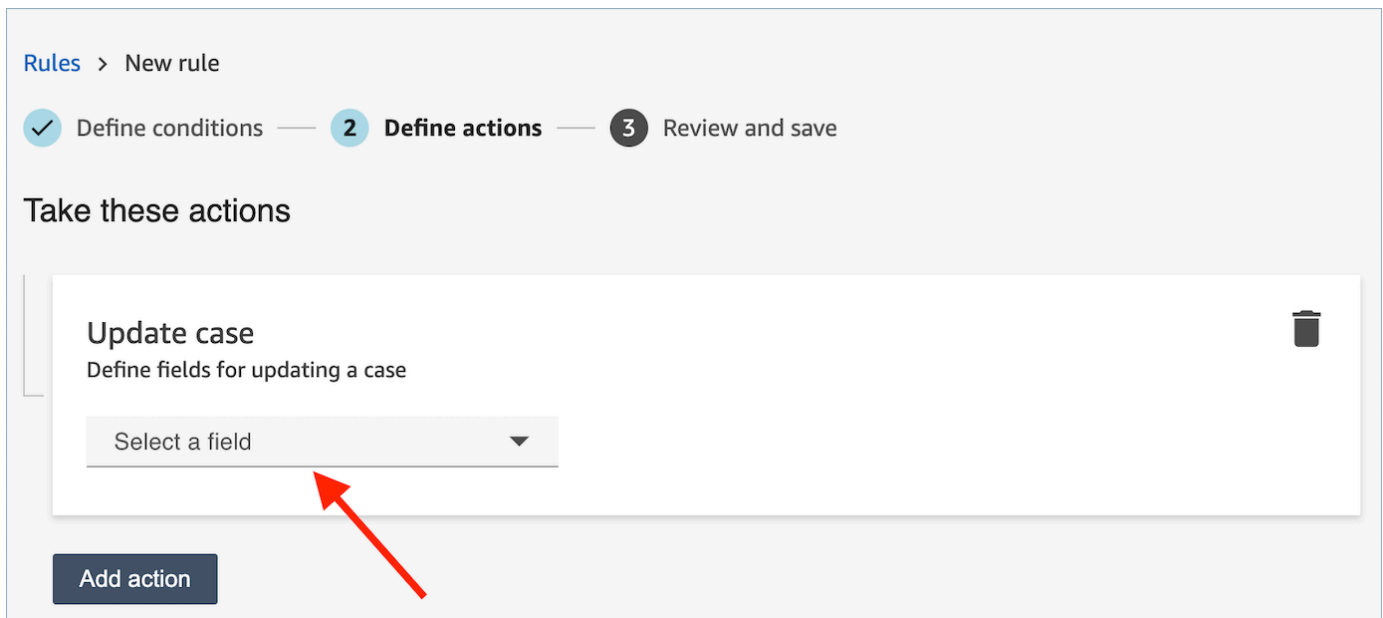
Take these actions

Update case 

Define fields for updating a case

Select a field 

Add action



Rules > New rule

✓ Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

Take these actions

Update case

Define fields for updating a case

Select a field ▼

Status X

Status ▼

Closed

Add action

4. Pilih Berikutnya. Tinjau dan kemudian pilih Simpan.
5. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Cara menggunakan kondisi Word atau frase dalam aturan Lensa Kontak

Saat Anda menambahkan kondisi ke aturan Lensa Kontak, Anda memiliki opsi untuk menentukan kondisi Kata atau frase. Anda dapat memilih Exact Match, Semantic Match, atau Pattern Match untuk kata atau frase. Topik ini menjelaskan setiap jenis kecocokan.

Cara menggunakan pencocokan tepat

Exact Match adalah pencocokan kata yang tepat, yang bisa berupa tunggal atau jamak.

Anda dapat menambahkan kata kunci atau frase dengan menggunakan salah satu metode berikut:

- Memilih Masukkan kata kunci atau frase dan masukkan nilai secara manual di kotak teks. Beberapa nilai dapat dipisahkan dengan koma.

If all of these conditions are met

Words or phrases - Exact match

Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant was agent

Enter keywords or phrases
 Import from word collection

hello, manually added keyword, multiple entries are separated by comma Add

Keywords or phrases

-

+ Add condition + Add group

Cancel Next >

- Memilih Impor dari kumpulan kata untuk mengimpor kata dan frasa yang telah ditentukan sebelumnya dari koleksi kata.

If **all** of these conditions are met

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant was agent

Enter keywords or phrases
 Import from word collection

Access Issue
 Agent Uncertainty
 Apology
 Bill High
 Bill Inquiry
 Bill Not Received
 Cancellation
 Change Plan

Cancel **Next >**

Koleksi kata dapat dikategorikan menjadi dua jenis: koleksi kata pengguna dan koleksi kata sistem. Koleksi kata sistem ditentukan sebelumnya oleh Amazon Connect, yang tidak dapat diedit oleh pengguna. Koleksi kata pengguna dapat dibuat, dibaca, diperbarui, dan dihapus (CRUD) oleh pengguna. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara mengelola koleksi kata](#).

Cara menggunakan pencocokan pola

Jika Anda ingin mencocokkan kata-kata terkait, tambahkan tanda bintang (*) ke kriteria. Misalnya, jika Anda ingin mencocokkan pada semua variasi “tetangga” (tetangga, lingkungan) Anda akan mengetik tetangga.

Dengan Pattern Match Anda dapat menentukan yang berikut:

- Daftar nilai: Ini berguna saat Anda ingin membangun ekspresi dengan nilai yang dapat dipertukarkan. Misalnya, ekspresinya mungkin:

Saya menelepon tentang pemadaman listrik di ["Beijing" atau "London" atau "New York" atau "Paris" atau "Tokyo"]

Kemudian dalam daftar nilai Anda, Anda akan menambahkan kota: Beijing, London, New York, Paris, Tokyo.

Keuntungan menggunakan nilai adalah Anda dapat membuat satu ekspresi, bukan beberapa. Ini mengurangi jumlah kartu yang perlu Anda buat.

- Nomor: Opsi ini paling sering digunakan dalam skrip kepatuhan, atau jika Anda mencari konteks ketika Anda tahu di suatu tempat di antara ada nomor. Dengan cara ini Anda dapat menempatkan semua kriteria Anda ke dalam satu ekspresi, bukan dua. Misalnya, skrip kepatuhan agen mungkin mengatakan:

Saya telah berkecimpung di industri ini selama [num] tahun dan ingin mendiskusikan topik ini dengan Anda.

Atau pelanggan mungkin mengatakan:

Saya telah menjadi anggota selama [num] tahun.

- Definisi kedekatan: Menemukan kecocokan yang mungkin kurang dari 100 persen tepat. Anda juga dapat menentukan jarak antar kata. Misalnya, jika Anda mencari kontak di mana kata “kredit” disebutkan tetapi Anda tidak ingin melihat penyebutan kata “kartu kredit”, Anda dapat menentukan kategori pencocokan pola untuk mencari kata “kredit” yang tidak dalam jarak satu kata dari “kartu.”

Misalnya, definisi kedekatan mungkin:

kredit [tidak dalam 1 kata dari] kartu

Tip

Untuk daftar bahasa yang didukung oleh kecocokan pola, lihat [Bahasa pencocokan pola](#).

Cara menggunakan pertandingan semantik

Pencocokan semantik hanya didukung untuk analisis pasca-panggilan/obrolan.

- “Niat” adalah contoh ucapan. Itu bisa berupa frasa atau kalimat.
- Anda dapat memasukkan hingga empat maksud dalam satu kartu (grup).

- Sebaiknya gunakan maksud semantik serupa dalam satu kartu untuk mendapatkan hasil terbaik. Misalnya, ada kategori untuk “kesopanan.” Ini mencakup dua maksud: “salam” dan “selamat tinggal”. Kami merekomendasikan untuk memisahkan maksud ini menjadi dua kartu:
 - Kartu 1: “Bagaimana kabarmu hari ini” dan “Bagaimana semuanya berjalan”. Mereka adalah salam semantik yang mirip.
 - Kartu 2: “Terima kasih telah menghubungi kami” dan “Terima kasih telah menjadi pelanggan kami.” Mereka secara semantik mirip perpisahan.

Memisahkan intent menjadi dua kartu memberikan akurasi lebih dari menempatkan semuanya ke dalam satu kartu.

Cara mengelola koleksi kata

Kumpulan kata adalah seperangkat kata dan frasa yang dibuat sebelumnya yang dapat digunakan untuk menentukan kondisi pencocokan yang tepat saat membuat aturan analisis percakapan. Dengan memanfaatkan koleksi kata, Anda dapat memilih daftar kata dan frasa dari dropdown saat menambahkan kondisi pencocokan tepat pada waktu pembuatan aturan.

Izin yang diperlukan

Aturan Lensa Kontak - Koleksi Kata menggunakan set izin profil keamanan yang sama dengan Aturan Lensa Kontak - Koleksi Kata. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Izin profil keamanan untuk aturan Lensa Kontak](#)


Cara mengakses halaman manajemen koleksi kata

1. Pilih ikon roda gigi di kanan atas kartu kondisi pencocokan tepat saat membuat atau memperbarui aturan analisis percakapan.

If **all** of these conditions are met

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

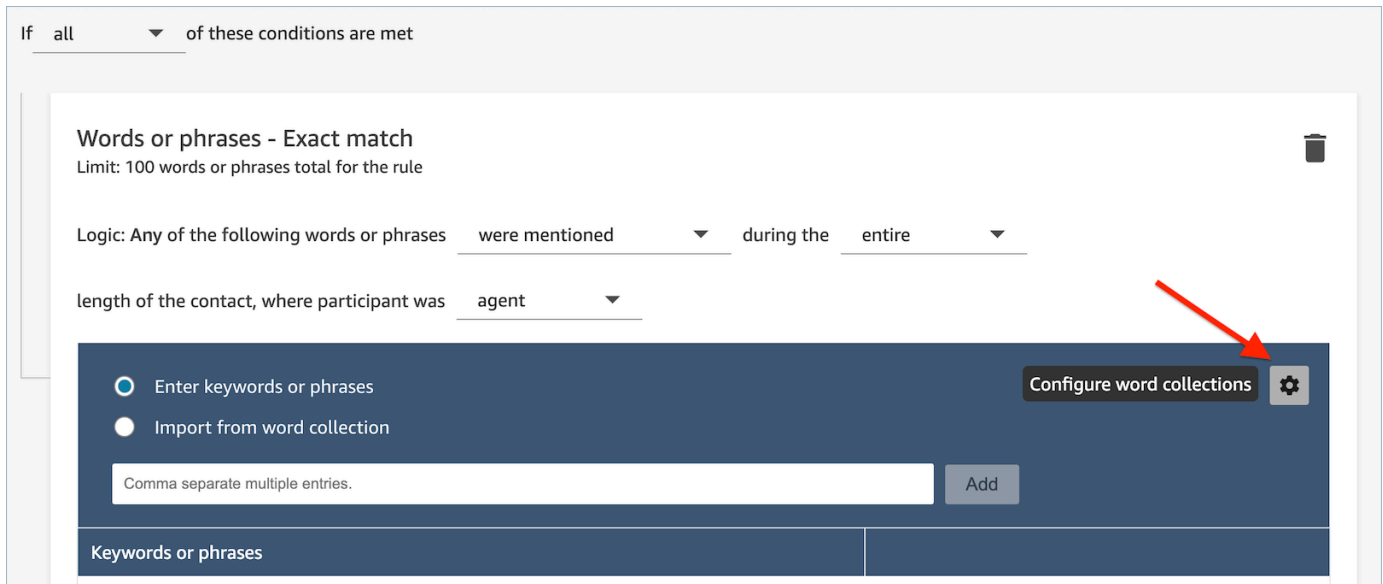
Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant was agent

Enter keywords or phrases **Configure word collections** 

Import from word collection

Comma separate multiple entries.

Keywords or phrases



- Halaman manajemen koleksi Word akan ditampilkan, yang memungkinkan Anda untuk melihat koleksi kata yang ada dan membuat koleksi kata baru.

Word collections

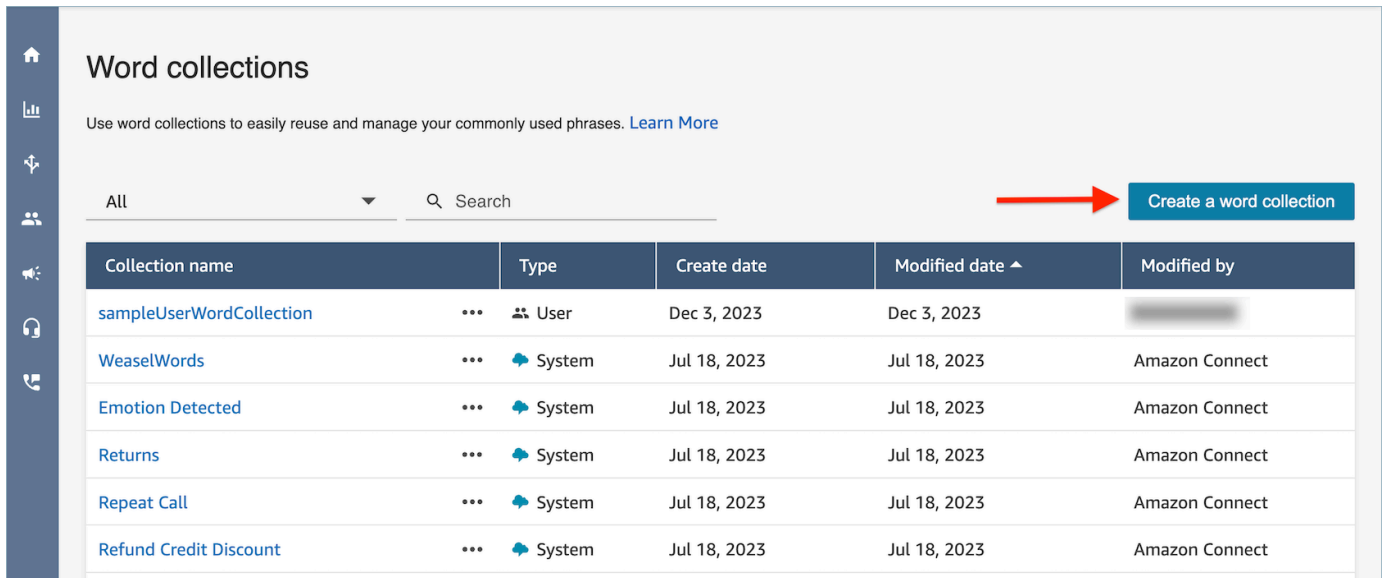
Use word collections to easily reuse and manage your commonly used phrases. [Learn More](#)

All

Collection name	Type	Create date	Modified date	Modified by
sampleUserWordCollection	User	Dec 3, 2023	Dec 3, 2023	
WeaselWords	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Emotion Detected	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Returns	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Repeat Call	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Refund Credit Discount	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect

Cara membuat koleksi kata pengguna

- Pada halaman manajemen koleksi Word, pilih Buat koleksi kata.



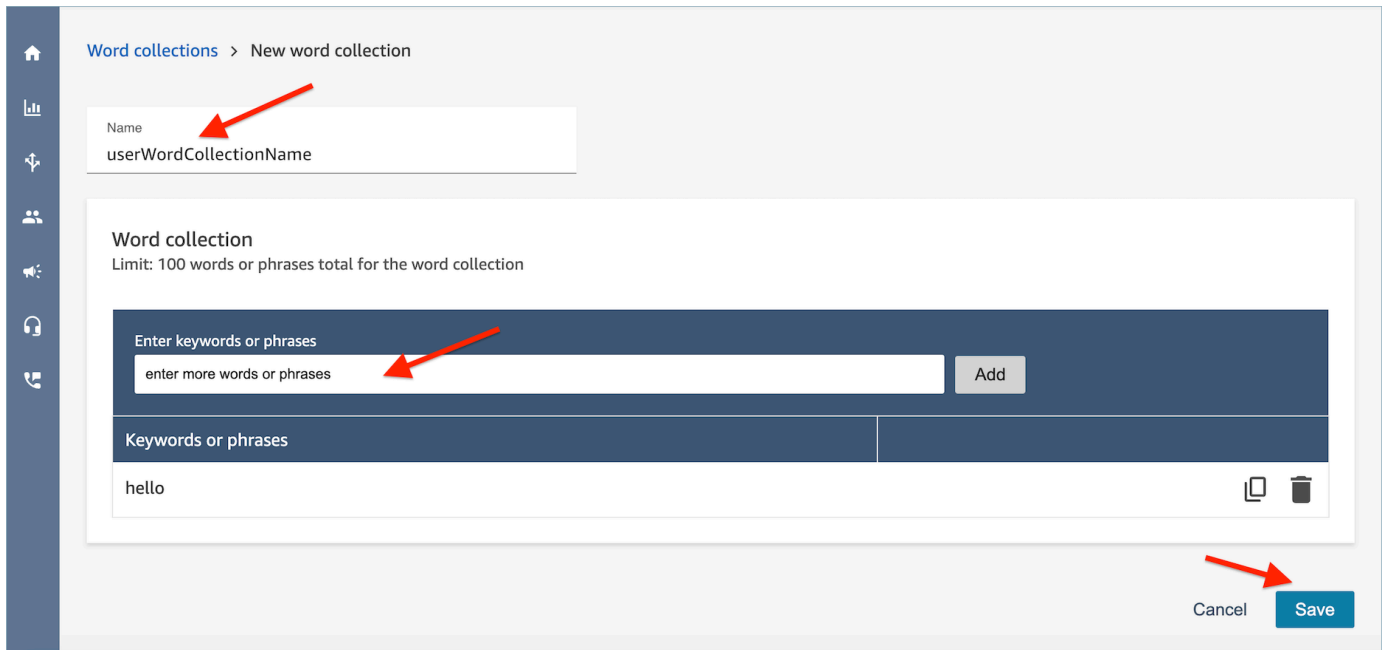
Word collections

Use word collections to easily reuse and manage your commonly used phrases. [Learn More](#)

All [Create a word collection](#)

Collection name	Type	Create date	Modified date ^	Modified by
sampleUserWordCollection	User	Dec 3, 2023	Dec 3, 2023	
WeaselWords	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Emotion Detected	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Returns	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Repeat Call	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Refund Credit Discount	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect

2. Masukkan nama koleksi kata, tambahkan kata dan frasa, lalu pilih Simpan.



Word collections > New word collection

Name
userWordCollectionName

Word collection
Limit: 100 words or phrases total for the word collection

Enter keywords or phrases
enter more words or phrases [Add](#)

Keywords or phrases
hello

[Cancel](#) [Save](#)

Batas pengumpulan kata

- Amazon Connect memiliki batas default 100 kumpulan kata pengguna per instance.
- Setiap kumpulan kata dapat memiliki maksimal 100 kata atau frasa.
- Setiap kata atau frasa dibatasi tidak lebih dari 512 karakter.
- Pelanggan hanya dapat mengelola koleksi kata pengguna. Koleksi kata sistem tidak dapat diedit.

Masukkan skrip dalam aturan

Ada kalanya Anda mungkin membutuhkan agen Anda untuk mengikuti skrip yang tepat. Misalnya, skrip kepatuhan yang harus diikuti semua agen.

Untuk memasukkan skrip dalam aturan, masukkan frasa. Misalnya, jika Anda ingin menyoroti ketika agen mengucapkan Terima kasih telah menjadi anggota. Kami menghargai bisnis Anda, masukkan dua frasa:

- Terima kasih telah menjadi anggota.
- Kami menghargai bisnis Anda.

Untuk menerapkan aturan ke lini bisnis tertentu, tambahkan kondisi antrian yang berlaku, atau atribut kontak. Misalnya, gambar berikut menunjukkan aturan yang berlaku ketika agen mengerjakan antrian BasicQueue Penagihan dan Pembayaran, pelanggan untuk asuransi mobil, dan agen tersebut berlokasi di Seattle.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account

reset password

Queues
Match any of the following queues

Include Select a queue

BasicQueue X Billing and Payments X

Contact attributes customerType = AutoInsurance

Contact attributes agentLocation = Seattle

+ Add condition + Add group

Izin profil keamanan untuk aturan Lensa Kontak

Untuk melihat, mengedit, atau menambahkan aturan untuk kategorisasi otomatis, Anda harus ditetapkan ke profil keamanan yang memiliki izin Analytics and Optimization: Rules.

Untuk melihat nama agen sehingga Anda dapat menambahkannya ke aturan, Anda memerlukan Pengguna dan izin: Pengguna - Lihat izin di profil keamanan Anda.

Untuk melihat nama antrian sehingga Anda dapat menambahkannya ke aturan, Anda perlu Perutean: Antrian - Lihat izin di profil keamanan Anda.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Lensa Kontak](#).

Tentang atribut kontak dalam aturan

Anda dapat memiliki hingga 5 atribut kontak dalam aturan.

Anda dapat mendesain alur untuk menggunakan atribut kontak yang Anda tentukan dalam aturan, lalu merutekan tugas yang sesuai. Misalnya, panggilan atau obrolan tiba di pusat kontak Anda. Saat Lensa Kontak menganalisis panggilan atau obrolan, itu akan terkena aturan Kepatuhan. Catatan kontak yang dibuat untuk panggilan, misalnya, menyertakan informasi yang mirip dengan gambar berikut. Ini menunjukkan Kategori = Kepatuhan, dan memiliki dua atribut kontak khusus: CustomerType= VIP, AgentLocation= NYC.

Contact ID: CTR1-1234abc
Channel: Voice
Initiation method: Inbound

Category: Compliance
Custom Contact Attributes:

- **CustomerType:** VIP
- **AgentLocation:** NYC

Next contact ID: CTR2-5678abc

Mesin Rules menghasilkan tugas. Rekaman kontak untuk tugas mewarisi atribut kontak dari rekaman kontak suara, seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut.

Contact ID: CTR2-5678abc
Channel: Task
Initiation method: API

Category: Compliance
Custom Contact Attributes:

- **CustomerType:** VIP
- **AgentLocation:** NYC

Previous contact ID: CTR1-1234abc

Rekaman kontak suara muncul sebagai ID kontak Sebelumnya.

Alur yang Anda tentukan dalam aturan harus dirancang untuk menggunakan atribut kontak dan merutekan tugas ke pemilik yang sesuai. Misalnya, Anda mungkin ingin merutekan tugas di mana `CustomerType = VIP` ke agen tertentu.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan atribut kontak Amazon Connect](#).

Aturan diterapkan ke kontak baru

Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan ke kontak baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Aturan diterapkan saat Lensa Kontak menganalisis percakapan.

Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk percakapan sebelumnya dan tersimpan.

Pemberitahuan kesalahan: Saat Lensa Kontak tidak dapat menganalisis kontak

Ada kemungkinan bahwa Contact Lens tidak dapat menganalisis file kontak, meskipun analisis diaktifkan pada alur. Ketika ini terjadi, Lensa Kontak mengirimkan pemberitahuan kesalahan menggunakan EventBridge peristiwa Amazon.

Peristiwa dipancarkan atas dasar [upaya terbaik](#).

Berlangganan EventBridge notifikasi

Untuk berlangganan notifikasi ini, buat EventBridge aturan khusus yang cocok dengan yang berikut ini:

- "source" = "aws.connect"
- "detail-type" = "Perubahan Status Analisis Lensa Kontak"

Anda juga dapat menambahkan ke pola yang akan diberi tahu ketika kode peristiwa tertentu terjadi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pola Peristiwa](#) di Panduan EventBridge Pengguna Amazon.

Format notifikasi terlihat seperti contoh berikut:

```
{
  "version": "0", // set by CloudWatch Events
  "id": "55555555-1111-1111-1111-111111111111", // set by CloudWatch Events
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Contact Lens Analysis State Change",
  "account": "111122223333",
```



```

"time": "2020-04-27T18:43:48Z",
"region": "us-east-1", // set by CloudWatch Events
"resources": [
  "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-defg-5678-
h9j0-7c822889931e",
  "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-defg-5678-
h9j0-7c822889931e/contact/efgh4567-pqrs-5678-t9c0-111111111111"
],
"detail": {
  "instance": "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-
defg-5678-h9j0-7c822889931e",
  "contact": "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-defg-5678-
h9j0-7c822889931e/contact/efgh4567-pqrs-5678-t9c0-111111111111",
  "channel": "VOICE",
  "state": "FAILED",
  "reasonCode": "RECORDING_FILE_CANNOT_BE_READ"
}
}

```

Kode acara

Tabel berikut mencantumkan kode peristiwa yang mungkin terjadi ketika Lensa Kontak tidak dapat menganalisis kontak.

Kode alasan acara	Deskripsi
INVALID_ANALYSIS_CONFIGURATION	Lensa Kontak menerima nilai yang tidak valid saat alur dimulai, seperti kode bahasa yang tidak didukung atau tidak valid, atau nilai yang tidak didukung untuk perilaku redaksi.
RECORDING_FILE_CANNOT_BE_READ	Lensa Kontak tidak bisa mendapatkan file rekaman. Ini mungkin karena file tidak ada di bucket S3, atau ada masalah dengan izin.
RECORDING_FILE_TOO_SMALL	File rekaman terlalu kecil untuk analisis (kurang dari 105 ms). Jika file tidak memiliki format yang diharapkan, terjadi INVALID kesalahan. JSON kosong juga merupakan objek yang tidak terduga.

Kode alasan acara	Deskripsi
RECORDING_FILE_TOO_LARGE	File rekaman melebihi batas durasi untuk analisis. <ul style="list-style-type: none"> • Suara: Lebih dari 14.400 detik, atau 4 jam • Obrolan: Lebih dari 20 ribu pesan dalam transkrip
RECORDING_FILE_INVALID	File rekaman tidak valid.
RECORDING_FILE_CANNOT_BE_READ	Terjadi kesalahan saat Lensa Kontak mencoba membaca file rekaman.
RECORDING_FILE_EMPTY	File rekaman kosong.
RECORDING_SAMPLE_RATE_NOT_SUPPORTED	Laju sampel file audio tidak didukung. Lensa Kontak saat ini mendukung file audio dengan laju sampel 8kHz. Itu adalah laju sampel untuk rekaman Amazon Connect.

Pemberitahuan kesalahan: Saat tindakan Aturan Amazon Connect gagal dijalankan

Penting untuk mengetahui kapan tindakan aturan tertentu telah gagal dalam lingkungan produksi, dan apa yang menyebabkan kegagalan tersebut. Maka Anda dapat secara proaktif mengurangi kegagalan tersebut di masa depan.

Untuk mendapatkan wawasan real-time tentang tindakan yang gagal dijalankan, Anda mengintegrasikan Aturan Amazon Connect dengan EventBridge peristiwa Amazon. Ini memungkinkan Anda diberi tahu ketika, misalnya, tindakan “Buat tugas” gagal dijalankan karena jumlah maksimum tugas aktif Bersamaan per instance mencapai kuota layanan. Ketika ini terjadi, Amazon Connect mengirimkan pemberitahuan kesalahan menggunakan EventBridge acara Amazon.

Peristiwa dipancarkan atas dasar [upaya terbaik](#).

Berlangganan EventBridge notifikasi

Untuk berlangganan notifikasi ini, buat EventBridge aturan khusus yang cocok dengan yang berikut ini:

- “source” = “aws.connect”
- “detail-type” = “Eksekusi Tindakan Aturan Lensa Kontak Gagal”

Anda juga dapat menambahkan ke pola yang akan diberi tahu ketika kode peristiwa tertentu terjadi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pola Peristiwa](#) di Panduan EventBridge Pengguna Amazon.

Format notifikasi terlihat seperti contoh berikut:

```
{
  "version": "0",
  "id": "8d122163-6c07-f8cb-06e7-373a1bcf8fc6",
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Amazon Connect Rules Action Execution Failed",
  "account": "123456789012",
  "time": "2022-01-05T01:30:42Z",
  "region": "us-east-1",
  "resources": ["arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/cb54730f-5aac-4376-
b2f4-7c822889931e"],
  "detail": {
    "ruleId": "7410c94b-21c2-4db0-a707-c6d751edbe8f",
    "actionType": "CREATE_TASK",
    "triggerEvent": "THIRD_PARTY",
    "instanceArn": "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/cb54730f-5aac-4376-
b2f4-7c822889931e",
    "reasonCode": "ResourceNotFoundException",
    "error": "ContactFlowId provided does not belong to connect instance",
    "additionalInfo": "{\n  \"message\": \"Not Found\", \n  \"code
\": \"ResourceNotFoundException\", \n  \"statusCode\": 404, \n
  \"time\": \"2022-01-03T20:23:07.073Z\", \n  \"requestId\":
  \"048e4403-71c1-47d6-96fc-825744f518e7\", \n  \"retryable\": false, \n  \"retryDelay\":
  28.217537834500316\n}"
  }
}
```

Jenis tindakan yang didukung

- CREATE_TASK
- GENERATE_EVENTBRIDGE_EVENT
- SEND_NOTIFICATION

Untuk informasi tentang ASSIGN_CONTACT_CATEGORY, lihat [Pemberitahuan kesalahan: Saat Lensa Kontak tidak dapat menganalisis kontak](#).

Peristiwa pemicu yang didukung

- REAL_TIME_CALL
- REAL_TIME_CHAT
- POST_CALL
- POST_CHAT
- THIRD_PARTY

Kode alasan untuk tindakan yang gagal

Ketika tindakan gagal, layanan pemberitahuan kesalahan mengumpulkan kode alasan dari tindakan yang didukung. Untuk informasi selengkapnya tentang kode alasan kegagalan Tugas dan EventBridge tindakan, lihat topik berikut:

- Untuk alasan kode kegagalan tindakan Tugas, lihat [Kesalahan](#) dalam topik StartTaskContactAPI di Panduan Referensi API Amazon Connect.
- Untuk alasan kode kegagalan EventBridge tindakan, lihat [Kesalahan](#) dalam topik PutEventsAPI di Panduan Referensi Amazon EventBridge API.

Referensi JsonPath untuk bidang API publik tindakan Aturan yang mendukung injeksi variabel

Saat membuat atau mengelola aturan secara terprogram menggunakan Amazon Connect API (seperti [CreateRule](#) atau [UpdateRule](#)), Anda dapat menentukan variabel untuk parameter tertentu. Variabel diselesaikan saat runtime ketika tindakan dipicu, berdasarkan nilai [EventSourceName](#) parameter.

Misalnya, katakanlah Anda sedang menyiapkan tindakan tugas dan Anda ingin menambahkan lebih banyak konteks. Berikut ini adalah contoh bagaimana Anda dapat menggunakan injeksi variabel untuk menyertakan ID kontak dan ID agen di Description bidang tugas:

- Pelanggan tidak senang dengan panggilan telepon. Sebuah kata umpatan terdeteksi selama percakapan dengan agen `$.ContactLens.PostCall.Agent.AgentId` dalam kontak `$.ContactLens.PostCall.ContactId`

Ketika tindakan dipicu, string akan memutuskan untuk "Pelanggan tidak senang dengan panggilan telepon. Sebuah kata umpatan terdeteksi selama percakapan dengan agen 12345678-1234-1234-1234-EXAMPLEID012 di kontak 87654321-1234-1234-1234-EXAMPLEID345"

Tabel berikut mencantumkan setiap sumber peristiwa, dan JSONPath yang akan digunakan untuk bidang yang mendukung injeksi variabel.

EventSourceName	JsonPath Referensi
OnPostCallAnalysisAvailable	\$.ContactLens.PostCall.ContactId
	\$. ContactLens. PostCall.Agen. AgentId
	\$. ContactLens. PostCall.Antrian. QueueId
OnRealTimeCallAnalysisAvailable	\$.ContactLens.RealTimeCall.ContactId
	\$. ContactLens. RealTimeCall.Agen. AgentId
	\$. ContactLens. RealTimeCall.Antrian. QueueId
OnPostChatAnalysisAvailable	\$.ContactLens.PostChat.ContactId
	\$. ContactLens. PostChat.Agen. AgentId
	\$. ContactLens. PostChat.Antrian. QueueId
OnSalesforceCaseCreate	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate. CaseNumber
	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate>Nama
	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Email
	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Telepon
	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Perusahaan
	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Jenis
	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Alasan

EventSourceName	JsonPath Referensi
	\$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Asal \$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Subjek \$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Prioritas \$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate. CreatedDate \$. ThirdParty.Salesforce. CaseCreate.Deskripsi
OnZendeskTicketCreate	\$. ThirdParty.Zendesk. TicketCreate.id \$. ThirdParty.Zendesk. TicketCreate.Prioritas \$. ThirdParty.Zendesk. TicketCreate. CreatedAt
OnZendeskTicketStatusUpdate	\$. ThirdParty.Zendesk. TicketStatusUpdate.id \$. ThirdParty.Zendesk. TicketStatusUpdate .Prioritas \$. ThirdParty.Zendesk. TicketStatusUpdate. CreatedAt

Kasus Amazon Connect - orientasi integrasi aturan

Untuk mengaktifkan Kasus Amazon Connect dengan integrasi aturan

1. Pastikan Anda mengaktifkan Kasus Amazon Connect untuk instans Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan Kasus](#).
2. Pastikan Anda telah mengaktifkan aliran peristiwa Amazon Connect Cases. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan aliran acara kasus](#).
 - a. Anda dapat melewati bagian yang meminta Anda untuk membuat antrian SQS, karena tidak diperlukan.

- b. Jalankan perintah berikut untuk menyertakan semua informasi bidang kasus dalam acara tersebut. Pastikan untuk menyertakan semua bidang yang Anda butuhkan agar mesin Aturan berfungsi:

```
aws connectcases put-case-event-configuration --domain-id
01310a0e-24ba-4a3c-89e9-9e1daeaxxxx --event-bridge "{
  \"enabled\": true,
  \"includedData\": {
    \"caseData\": {
      \"fields\": [
        {
          \"id\": \"status\"
        },
        {
          \"id\": \"title\"
        },
        {
          \"id\": \"assigned_queue\"
        },
        {
          \"id\": \"assigned_user\"
        },
        {
          \"id\": \"case_reason\"
        },
        {
          \"id\": \"last_closed_datetime\"
        },
        {
          \"id\": \"created_datetime\"
        },
        {
          \"id\": \"last_updated_datetime\"
        },
        {
          \"id\": \"reference_number\"
        },
        {
          \"id\": \"summary\"
        }
      ]
    }
  }
}
```

```
    },
    \"relatedItemData\": {
    \"includeContent\": true
    }
  }
}]"
```

- c. Jika ada bidang kasus khusus, pastikan untuk menyertakan ID bidang kustom array bidang di payload sebelumnya juga. ID bidang dapat ditemukan dengan menjalankan perintah berikut:

```
aws connectcases list-fields --domain-id 01310a0e-24ba-4a3c-89e9-9e1daeaxxxx
```

- d. Ulangi langkah 2 jika Anda perlu menambahkan bidang khusus baru.

3. Lakukan panggilan [CreateEventIntegrationAPI](#).

- Muatan:

```
aws appintegrations create-event-integration --name amazon-connect-cases --description amazon-connect-cases --event-filter '{"Source":"aws.cases"}' --event-bridge-bus default
```

- Outputnya akan mirip dengan sampel berikut:

```
{
  "EventIntegrationArn": "arn:aws:app-integrations:us-west-2:111222333444:event-integration/amazon-connect-cases"
}
```


4. Lakukan panggilan [CreateIntegrationAssociation](#) API.

- Muatan:

IntegrationArnIni adalah respon yang Anda dapatkan dari langkah 3.

```
aws connect create-integration-association --instance-id bba5df5c-6a5f-421f-a81d-9c16402xxxx --integration-type EVENT --integration-arn arn:aws:app-integrations:us-west-2:111222333444:event-integration/amazon-connect-cases --source-type CASES
```

- Outputnya akan mirip dengan sampel berikut:

```
{
  "IntegrationAssociationId": "d49048cd-497d-4257-ab5c-8de797a123445",
  "IntegrationAssociationArn": "arn:aws:connect:us-west-2:111222333444:instance/bba5df5c-6a5f-421f-a81d-9c16402bxxxx/integration-association/d49048cd-497d-4257-ab5c-8de797a123445"
}
```

Anda sekarang harus dapat menggunakan Aturan dengan Kasus.

Buat peringatan pada metrik waktu nyata

Anda dapat membuat aturan yang secara otomatis mengirim email atau tugas ke manajer berdasarkan nilai metrik waktu nyata. Ini memungkinkan Anda untuk memberi tahu manajer tentang operasi pusat kontak yang berpotensi memengaruhi pengalaman pelanggan akhir. Misalnya, Anda dapat mengatur peringatan yang mengirim email ke manajer ketika satu atau lebih agen di tim mereka telah istirahat selama lebih dari 30 menit.

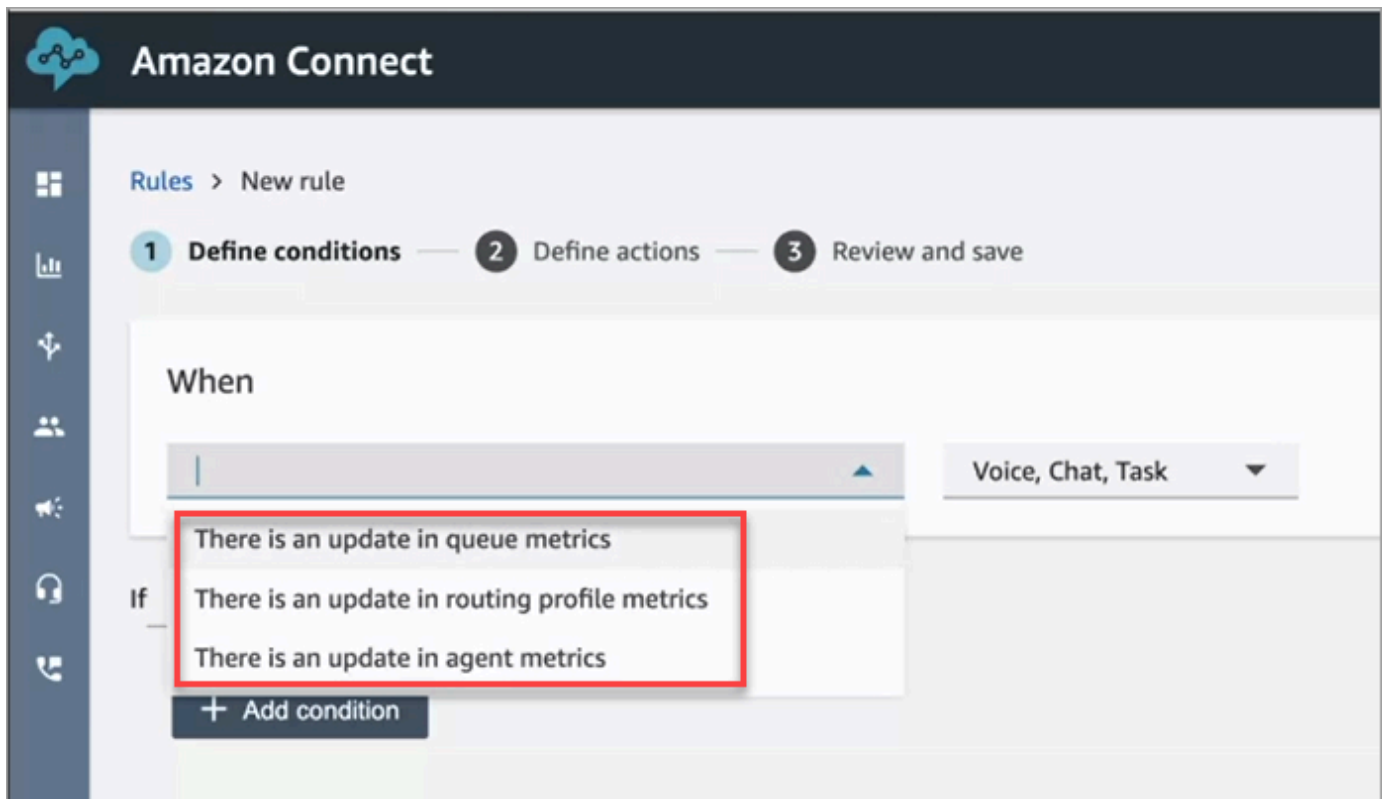
Daftar Isi

- [Langkah 1: Tentukan kondisi aturan](#)

- [Langkah 2: Tentukan tindakan aturan](#)

Langkah 1: Tentukan kondisi aturan

1. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Aturan.
2. Pilih Buat aturan, Metrik waktu nyata.
3. Di bawah Kapan, gunakan daftar tarik-turun untuk memilih dari tiga sumber acara: Ada pembaruan dalam metrik antrian, Ada pembaruan dalam metrik profil perutean, Ada pembaruan dalam metrik agen. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.



4. Pilih Tambahkan syarat. Kartu Metrik ditambahkan secara otomatis, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

There is an update in queue metrics Voice, Chat, Task

If all of these conditions are met

Metrics

Set a condition based on metrics

Logic: All of the following metrics in real-time with the filter queues match any of the following

Note

- Anda dapat menambahkan hingga 2 kartu Metrik. Ini memungkinkan Anda untuk membuat kondisi di mana satu kartu mengevaluasi metrik waktu nyata dan yang lain mengevaluasi jendela waktu berikutnya. Misalnya, Anda mungkin ingin peringatan ketika beberapa agen aktif istirahat makan siang (Aktivitas agen = Istirahat makan siang selama 1 jam) dan Waktu penanganan rata-rata lebih besar dari 5 menit.
- Anda dapat menambahkan hingga 10 metrik ke setiap kartu Metrik.

Berikut ini adalah metrik real-time yang tersedia yang dapat Anda tambahkan, tergantung pada sumber acara.

- Ada pembaruan dalam metrik antrian - waktu nyata
 - [Kontak dalam antrian](#): Membangun aturan yang berjalan ketika jumlah kontak dalam antrian adalah nilai yang ditentukan.
 - [Usia kontak tertua](#): Membangun aturan yang berjalan saat kontak tertua dalam antrian mencapai usia tertentu.
 - [Agen tersedia](#): Membangun aturan yang berjalan ketika jumlah agen yang tersedia untuk menangani kontak mencapai nilai yang ditentukan.

Gambar berikut menunjukkan kondisi yang terpenuhi ketika Kontak dalam antrian lebih besar dari atau sama dengan 400 DAN agen kontak tertua lebih besar dari atau sama dengan 10

menit DAN Agen yang tersedia lebih besar dari atau sama dengan 0, untuk Profil Perutean Dasar.

All = AND (Contacts in queue >= 400 AND Oldest contact age >= 10 minutes AND Agents available >= 5)

Any = OR (Contacts in queue >= 400 OR Oldest contact age >= 10 minutes OR Agents available >= 5)

Metrics
Set a condition based on metrics

Logic: **All** of the following metrics in **real-time** with the filter **routing profiles** match any of the following **Select routing profiles**

Basic Routing Profile X

Contacts in queue >= 400

Oldest contact age >= 10 minutes

Agents available >= 5

Untuk mengevaluasi kondisi dengan OR bukan AND, ubah pengaturan Logika ke Any.

- Ada pembaruan dalam metrik antrian - jendela waktu tertinggal

Jendela waktu tertinggal adalah x menit atau jam terakhir.

- [Waktu penanganan rata-rata](#): Buat aturan yang berjalan saat waktu penanganan rata-rata mencapai durasi yang ditentukan.
- [Waktu jawaban antrian rata-rata](#): Buat aturan yang berjalan saat waktu jawaban antrian rata-rata mencapai durasi yang ditentukan.
- [Rata-rata waktu interaksi agen](#): Buat aturan yang berjalan saat waktu interaksi rata-rata mencapai durasi yang ditentukan.
- [Rata-rata waktu penahanan pelanggan](#): Buat aturan yang berjalan saat waktu penahanan rata-rata mencapai durasi yang ditentukan. Metrik ini tidak berlaku untuk tugas sehingga nilainya selalu 0.
- [Tingkat layanan](#): Membangun aturan yang berjalan ketika tingkat layanan mencapai persen tertentu.
- Ada pembaruan dalam metrik profil perutean

Jendela trailing tidak tersedia untuk aturan berdasarkan profil perutean.

- [Agen tersedia](#): Membangun aturan yang berjalan ketika jumlah agen yang tersedia untuk mengambil kontak masuk mencapai nilai yang ditentukan.

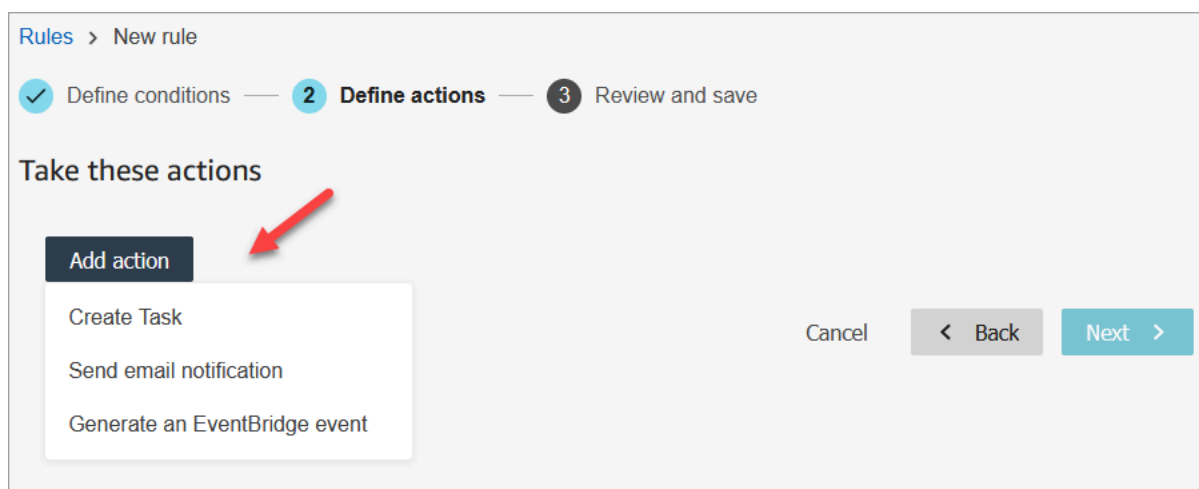
- Ada pembaruan dalam metrik agen - waktu nyata
 - [Aktivitas agen](#): Buat aturan yang berjalan ketika aktivitas agen sama dengan nilai tertentu seperti Tersedia, Masuk, Saat kontak, dan lainnya.
- Ada pembaruan dalam metrik agen - jendela belakang
 - [Waktu penanganan rata-rata](#): Membangun aturan yang berjalan saat metrik historis waktu penanganan Rata-rata mencapai durasi yang ditentukan.
 - [Okupansi agen](#): Bangun aturan yang berjalan ketika metrik historis Hunian mencapai persen tertentu.

5. Pilih Berikutnya.

Langkah 2: Tentukan tindakan aturan

1. Pilih Tambahkan tindakan. Anda dapat memilih tindakan berikut:

- [Buat Tugas](#)
- [Kirim pemberitahuan email](#)
- [Hasilkan EventBridge acara](#): Gunakan Aturan Metrik yang Cocokkan untuk jenis detail.



2. Pilih Berikutnya.

3. Tinjau dan lakukan pengeditan apa pun, lalu pilih Simpan.

4. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan pada kiriman evaluasi baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk evaluasi masa lalu yang disimpan.

Pantau dan perbarui kasus

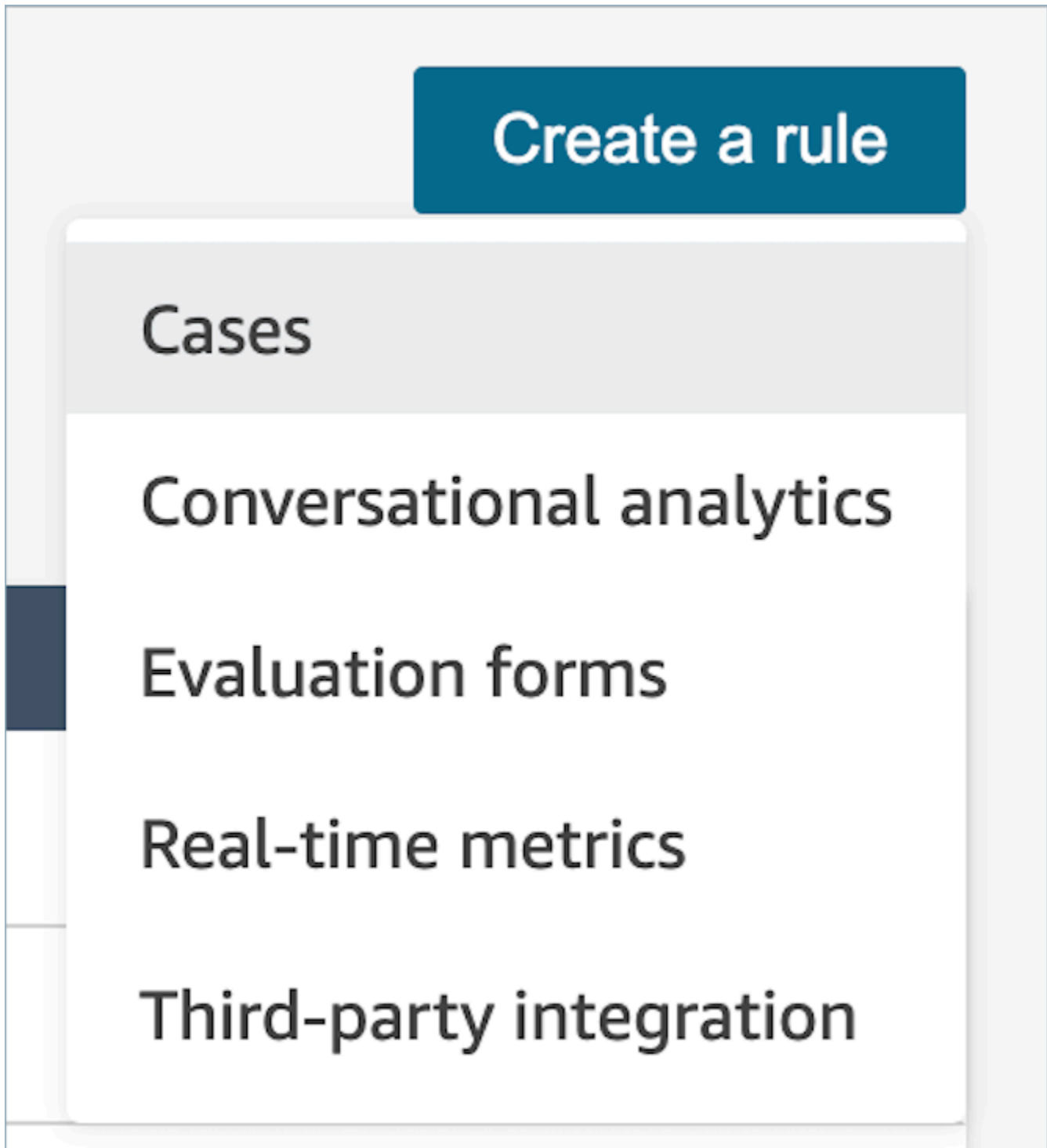
Anda dapat membuat aturan yang secara otomatis memperbarui tugas, memperbarui kasus, mengakhiri tugas terkait, atau mengirim peringatan email ke Connect pengguna setiap kali kasus dibuat atau diperbarui. Misalnya, Anda dapat mengatur peringatan yang mengirim email ke manajer saat kasus prioritas tinggi dibuat atau diperbarui.

Daftar Isi

- [Langkah 1: Tentukan kondisi aturan](#)
- [Langkah 2: Tentukan tindakan aturan](#)

Langkah 1: Tentukan kondisi aturan

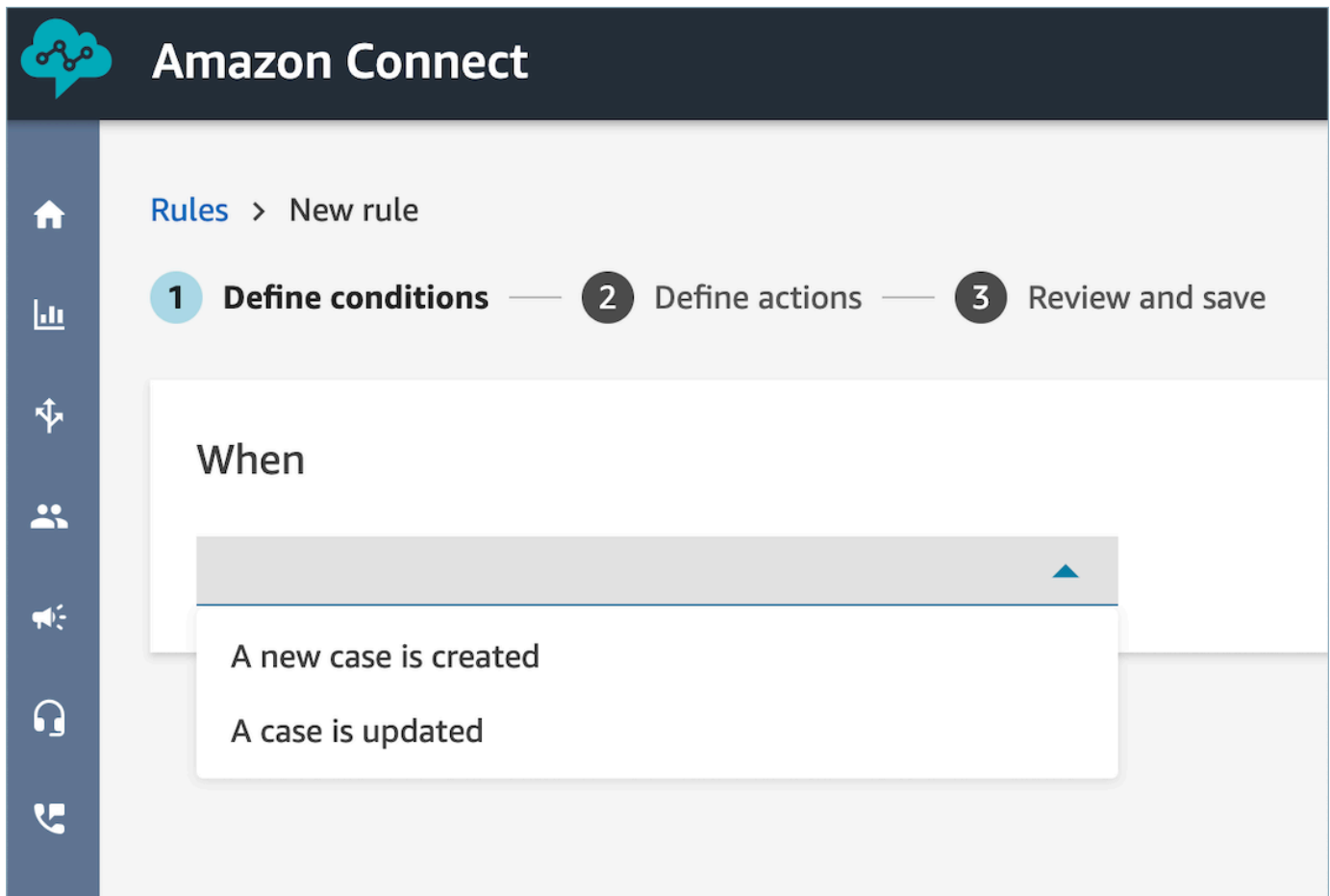
1. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Aturan.
2. Pilih Buat aturan, Kasus.



3. Di bawah Kapan, gunakan daftar dropdown untuk memilih dari dua sumber peristiwa: kasus baru dibuat, Kasus baru diperbarui. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.

Note

Untuk mulai membuat Aturan untuk Kasus, Anda harus mengaktifkan Kasus Amazon Connect dan menyelesaikan langkah-langkah orientasi. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Kasus Amazon Connect - orientasi integrasi aturan](#)



4. Pilih Tambahkan syarat. Kartu bidang Kasus ditambahkan secara otomatis, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

A case is updated

If all of these conditions are met

Case field
Set a condition based on case field

Status = Needs approval

+ Add condition + Add group

Anda dapat menggabungkan beberapa kondisi untuk membangun aturan yang sangat spesifik.

- Kondisi bidang kasus memungkinkan Anda membuat aturan dengan menggunakan bidang [System](#) dan [Custom](#) case.

Gambar berikut menunjukkan aturan sampel dengan beberapa kondisi:

If **all** of these conditions are met

Case field
Set a condition based on case field

Status = Needs approval

Case field
Set a condition based on case field

Case Reason = Cancellation

Case field
Set a condition based on case field

Title contains urgent

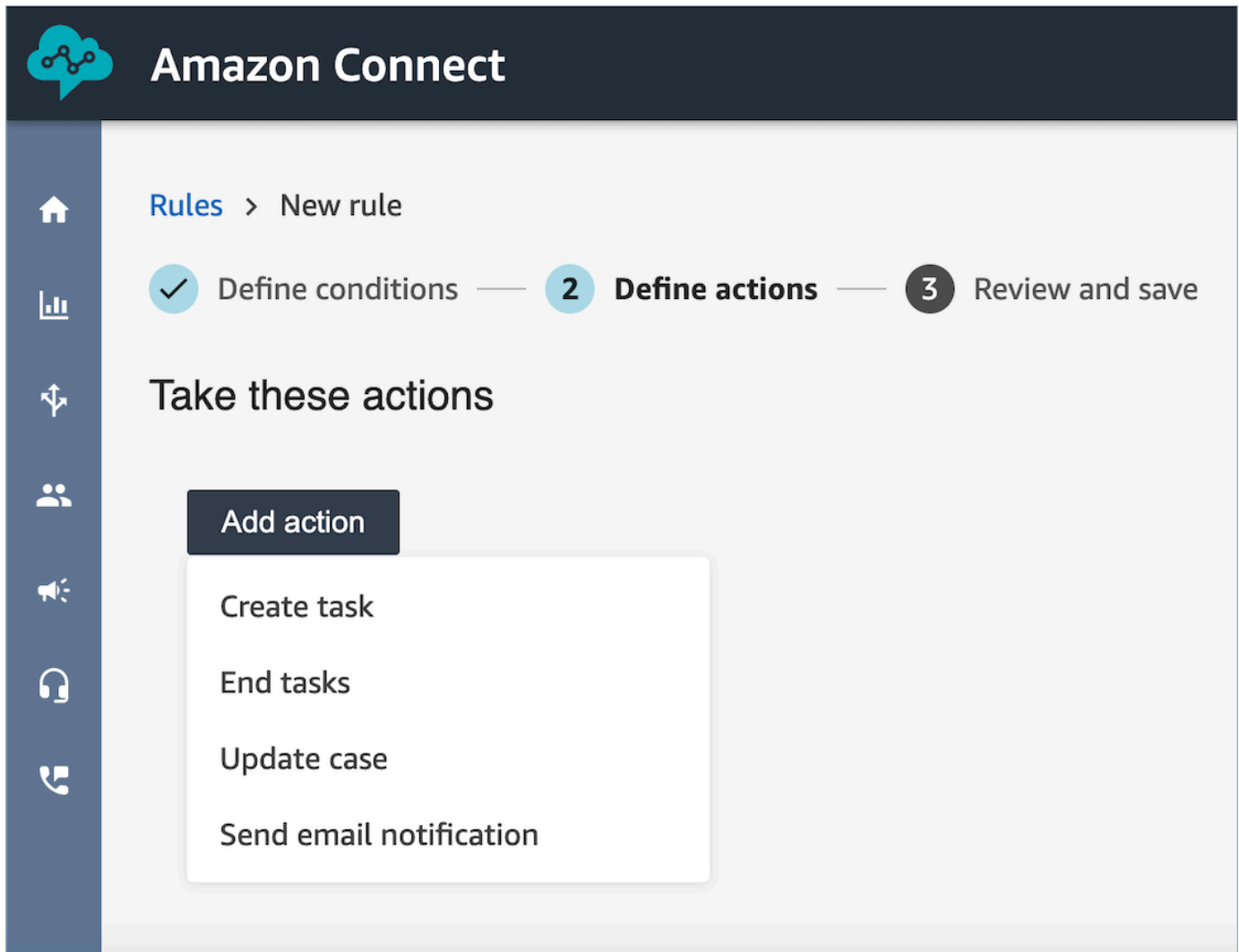
+ Add condition + Add group

5. Pilih Berikutnya.

Langkah 2: Tentukan tindakan aturan

1. Pilih Tambahkan tindakan. Anda dapat memilih tindakan berikut:

- [Buat Tugas](#)
- [Akhiri tugas](#)
- [Perbarui kasus](#)
- [Kirim pemberitahuan email](#)



2. Pilih Berikutnya.
3. Tinjau dan lakukan pengeditan apa pun, lalu pilih Simpan.

Cari percakapan yang dianalisis dengan Lensa Kontak

Anda dapat mencari rekaman yang dianalisis dan ditranskripsi berdasarkan:

- Pembicara (agen atau pelanggan)
- Kata kunci
- Skor sentimen
- Waktu non-bicara (hanya untuk panggilan)

- Waktu respons (hanya untuk obrolan)

Selain itu, Anda dapat mencari percakapan yang berada dalam kategori kontak tertentu (yaitu, percakapan telah dikategorikan berdasarkan kata kunci dan frasa yang diucapkan).

Kriteria ini dijelaskan di bagian berikut.

Important

Ketika Lensa Kontak diaktifkan pada kontak, setelah panggilan atau obrolan berakhir dan agen menyelesaikan After Contact Work (ACW), Contact Lens menganalisis (dan untuk panggilan, menyalin) rekaman percakapan agen-pelanggan. Agen harus memilih Tutup kontak terlebih dahulu.

Transkrip obrolan diindeks untuk pencarian saat Lensa Kontak diaktifkan; transkrip tersebut tidak diindeks untuk pencarian jika Lensa Kontak tidak diaktifkan.

Izin yang diperlukan untuk mencari percakapan

Sebelum Anda dapat mencari percakapan, Anda memerlukan izin berikut di profil keamanan Anda. Mereka memungkinkan Anda untuk melakukan jenis pencarian yang Anda inginkan.

- Aktifkan salah satu izin berikut untuk mengakses halaman Pencarian Kontak:
 - Pencarian kontak. Memungkinkan Anda mencari semua kontak.
 - Lihat kontak saya: Memungkinkan Anda mencari hanya kontak yang Anda tangani sebagai agen.
- Cari kontak berdasarkan karakteristik percakapan. Ini termasuk waktu non-bicara, skor sentimen, dan kategori kontak.
- Cari kontak berdasarkan kata kunci

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Lensa Kontak](#).

Cari kata atau frasa

Untuk pencarian kata kunci, Contact Lens menggunakan standard analyzer di Amazon OpenSearch Service. Penganalisis ini tidak peka huruf besar/kecil. Misalnya, jika Anda memasukkan terima kasih atas bisnis Anda 2 Penerbangan DIBATALKAN, pencarian mencari:

[terima kasih, Anda, untuk, bisnis Anda, 2, dibatalkan, penerbangan]

Jika Anda memasukkan “terima kasih atas bisnis Anda”, dua, “Penerbangan DIBATALKAN”, pencarian mencari:

[terima kasih atas bisnis Anda, dua, penerbangan yang dibatalkan]

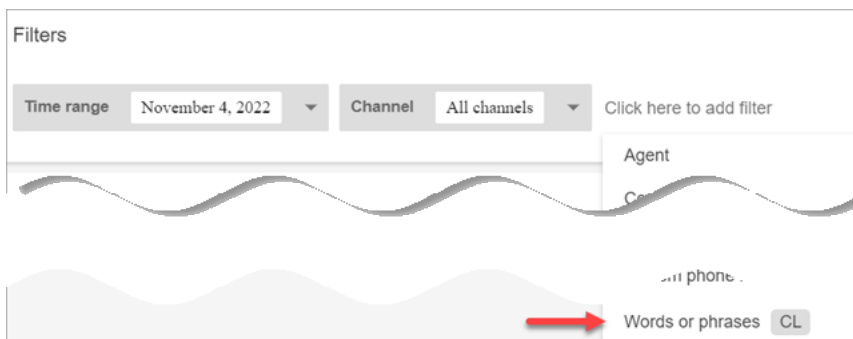
Untuk mencari percakapan untuk kata atau frasa

1. Di Amazon Connect, masuk dengan akun pengguna yang ditetapkan profil CallCenterManagerKeamanan, atau yang diaktifkan untuk izin Cari kontak dengan kata kunci.
2. Pilih Analytics dan optimasi, Hubungi pencarian.
3. Di bagian Filter, tentukan periode waktu yang ingin Anda cari, dan tentukan salurannya.

i Tip

Saat mencari berdasarkan tanggal, Anda dapat mencari hingga 8 minggu sekaligus.

4. Pilih Klik di sini untuk menambahkan filter, dan di menu tarik-turun, pilih Kata atau frasa.



5. Di bagian Digunakan oleh, pilih bagian percakapan mana yang ingin Anda cari. Perhatikan hal berikut:
 - Sistem berlaku untuk obrolan, di mana peserta dapat berupa bot Lex atau prompt.
 - Untuk mencari kata atau frasa yang digunakan oleh semua peserta, pilih Agen, Pelanggan, Sistem.
 - Jika tidak ada kotak yang dipilih, itu berarti mencari kata atau frasa yang digunakan oleh salah satu peserta.
6. Di bagian Logika, pilih dari opsi berikut:
 - Pilih Cocokkan apa saja untuk mengembalikan kontak yang memiliki salah satu kata yang ada dalam transkrip.

Misalnya, kueri berikut berarti cocok (halo ATAU pembatalan ATAU “contoh maskapai penerbangan”). Dan, karena tidak Digunakan oleh kotak yang dipilih, itu berarti “temukan kontak di mana kata-kata ini digunakan oleh salah satu peserta.”

× Words or phrases Match any ▲ Click here to add filter

Used by

Agent

Customer

System

Logic

Match any

Match all

Words or phrases

hello, cancellation, "example airline"

You can add different values separated by commas 38 / 100

Cancel Apply

- Pilih Cocokkan semua untuk mengembalikan kontak yang memiliki semua kata yang ada dalam transkrip.

Misalnya, kueri berikut berarti cocok (“terima kasih atas bisnis Anda” DAN pembatalan DAN “contoh maskapai penerbangan”). Dan, karena semua kotak peserta dipilih, itu berarti “temukan kontak di mana semua kata dan frasa ini digunakan oleh semua peserta.”

× Words or phrases Match all ▲ Click here to add filter

Used by

Agent

Customer

System

Logic

Match any

Match all

Words or phrases

"thank you for your business", cancellation, "example airline"

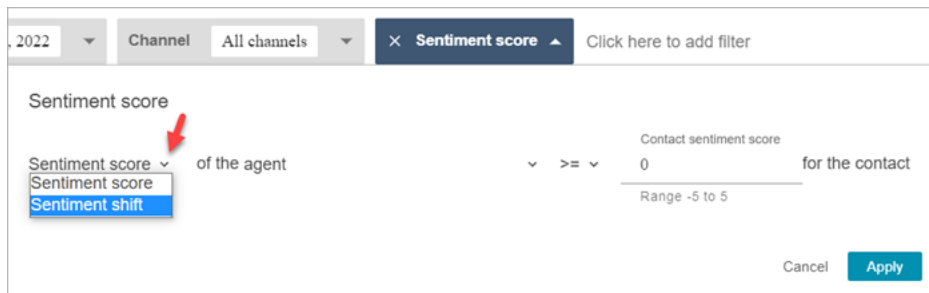
You can add different values separated by commas 62 / 100

- Di bagian Kata atau frasa, masukkan kata yang akan dicari, dipisahkan dengan koma. Jika Anda memasukkan frasa, mengelilinginya dengan tanda kutip.

Anda dapat memasukkan hingga 128 karakter.

Cari skor sentimen atau evaluasi pergeseran sentimen

Dengan Lensa Kontak, Anda dapat mencari percakapan untuk skor sentimen atau pergeseran sentimen pada skala -5 (paling negatif) ke +5 (paling positif). Ini memungkinkan Anda mengidentifikasi pola dan faktor mengapa panggilan berjalan dengan baik atau buruk.



The screenshot shows a filter configuration window for 'Sentiment score'. At the top, there are tabs for 'Channel' (set to 'All channels') and 'Sentiment score'. A dropdown menu for 'Sentiment score' is open, showing options: 'Sentiment score' (selected), 'Sentiment score', and 'Sentiment shift'. To the right, the filter is configured for 'Contact sentiment score' with a value of '0' and a range of '-5 to 5'. The 'Apply' button is highlighted in blue.

Misalnya, Anda ingin mengidentifikasi dan menyelidiki semua kontak di mana sentimen pelanggan berakhir negatif. Anda dapat mencari semua kontak di mana skor sentimen \leq (kurang dari atau sama dengan) -1.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Selidiki skor sentimen selama kontak](#).

Untuk mencari skor sentimen atau mengevaluasi pergeseran sentimen

- Di Amazon Connect, masuk dengan akun pengguna yang ditetapkan profil CallCenterManagerKeamanan, atau yang diaktifkan untuk izin Cari kontak berdasarkan karakteristik percakapan.
- Pada halaman pencarian Kontak, tentukan apakah Anda menginginkan skor sentimen untuk kata atau frasa yang diucapkan oleh pelanggan atau agen.
- Dalam Jenis analisis skor, tentukan jenis skor apa yang akan dikembalikan:
 - Skor sentimen: Ini mengembalikan skor rata-rata untuk pelanggan atau bagian agen dari percakapan.

Selain mencari skor sentimen saat agen atau pelanggan berada di kontak, Anda dapat memfilter pencarian berdasarkan saat pelanggan:

- Dengan agen di obrolan

- Tanpa agen di obrolan: Ini adalah waktu pelanggan mengobrol dengan bot, prompt, dan waktu dalam antrian.

- Pergeseran sentimen: Identifikasi di mana sentimen pelanggan atau agen berubah selama kontak.

Misalnya, gambar berikut menunjukkan contoh pencarian kontak di mana skor sentimen pelanggan dimulai kurang dari atau sama dengan -1 dan berakhir lebih besar dari atau sama dengan +1. Selain itu, pelanggan sedang mengobrol dengan agen yang hadir.

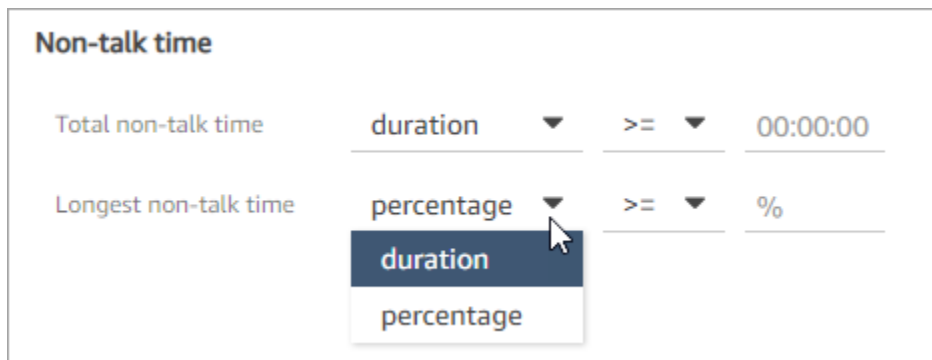
Cari waktu non-bicara

Untuk membantu mengidentifikasi panggilan mana yang harus diselidiki, Anda dapat mencari waktu non-bicara. Misalnya, Anda mungkin ingin menemukan semua panggilan di mana waktu non-bicara lebih besar dari 20%, dan kemudian menyelidikinya.

Waktu non-bicara termasuk waktu tunggu dan keheningan di mana kedua peserta tidak berbicara lebih dari tiga detik. Durasi ini tidak dapat disesuaikan.

Gunakan panah tarik-turun untuk menentukan apakah akan mencari percakapan selama durasi atau persentase waktu non-bicara. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.

Untuk informasi tentang cara menggunakan metrik ini, lihat [Selidiki waktu non-bicara selama panggilan](#).



Non-talk time			
Total non-talk time	duration	>=	00:00:00
Longest non-talk time	percentage	>=	%

Cari berdasarkan waktu respons untuk percakapan obrolan

Anda dapat mencari berdasarkan:

- Waktu respons rata-rata agen atau pelanggan selama obrolan
- Waktu respons maksimum agen atau pelanggan selama obrolan

Anda menentukan apakah durasinya kurang atau lebih besar dari atau sama dengan waktu tertentu. Untuk informasi tentang cara menggunakan metrik ini, lihat [Selidiki waktu respons selama obrolan](#).

Untuk waktu respons minimum dan maksimum yang didukung, lihat [Amazon Connect Spesifikasi fitur aturan](#).

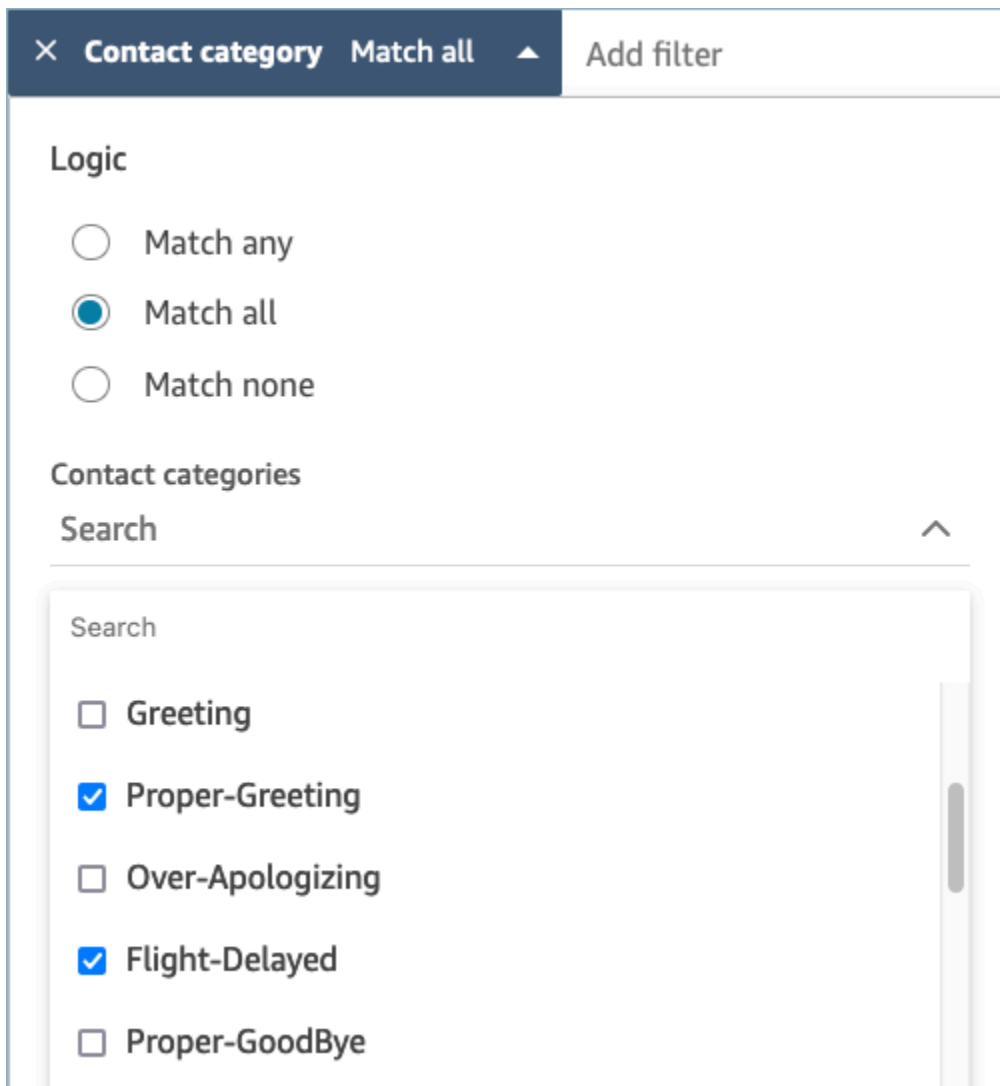
Gambar berikut menunjukkan pencarian kontak di mana waktu respons rata-rata agen lebih besar dari atau sama dengan 1 menit.

The screenshot shows a filter configuration window for 'Response time'. At the top, there is a close button (X) and a label 'Response time' with an upward arrow. To the right is a link 'Click here to add filter'. Below this, the text 'Response time' is followed by 'Applies to chat only'. The main configuration area contains three dropdown menus: 'average', 'agent', and 'response time', followed by a greater-than-or-equal-to symbol (>=) and a text input field containing '00:01:00'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Apply'.

Cari kategori kontak

1. Pada halaman pencarian Kontak, pilih Tambahkan filter, kategori Kontak.
2. Di kotak kategori Kontak, gunakan kotak tarik-turun untuk mencantumkan semua kategori saat ini yang tersedia untuk Anda cari. Atau, jika Anda mulai mengetik, input digunakan untuk mencocokkan kategori yang ada dan untuk memfilter yang tidak cocok.
 - Cocokkan apa saja: Mencari kontak yang cocok dengan salah satu kategori yang dipilih.
 - Cocokkan semua: Mencari kontak yang cocok dengan semua kategori yang dipilih.
 - Cocokkan tidak ada: Mencari kontak yang tidak cocok dengan kategori yang dipilih. Perhatikan bahwa ini hanya akan mengembalikan kontak yang dianalisis oleh analisis percakapan Lensa Kontak.

Gambar berikut menunjukkan menu dropdown dengan semua kategori saat ini terdaftar.

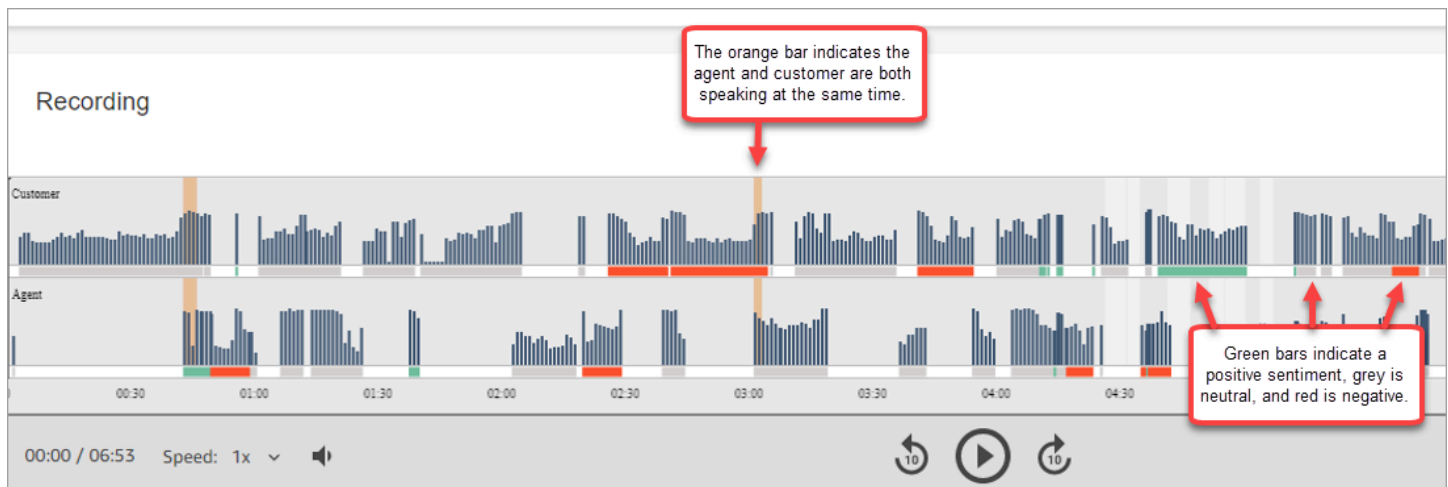


Tinjau percakapan yang dianalisis menggunakan Lensa Kontak

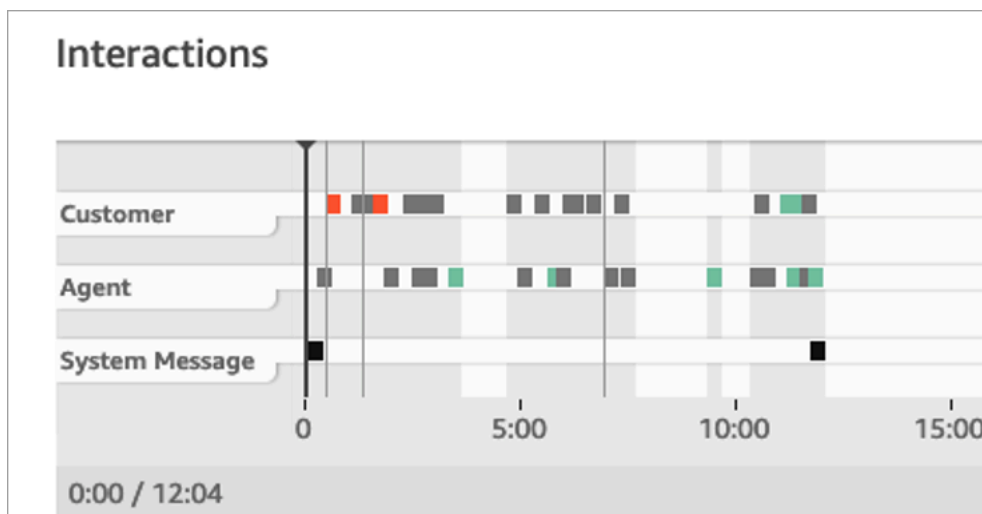
Dengan menggunakan Amazon Connect Contact Lens, Anda dapat meninjau transkrip dan mengidentifikasi bagian kontak mana yang menarik. Anda tidak perlu mendengarkan seluruh panggilan atau membaca seluruh transkrip obrolan untuk mengetahui apa yang menarik tentangnya. Anda dapat fokus pada bagian tertentu dari audio atau transkrip. Keduanya disorot untuk Anda di mana pun ada tempat menarik.

Misalnya, Anda dapat memindai transkrip kontak dan melihat emoji sentimen merah untuk giliran pelanggan, yang menunjukkan pelanggan mengekspresikan sentimen negatif. Anda dapat memilih stempel waktu dan melompat ke bagian rekaman audio atau interaksi obrolan.

Gambar berikut menunjukkan contoh kontak suara.



Gambar berikut menunjukkan contoh kontak obrolan. Pesan Sistem berlaku untuk obrolan, di mana peserta dapat berupa bot Lex atau prompt.



Untuk meninjau percakapan yang dianalisis

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki pencarian Kontak dan Lensa Kontak - izin analisis percakapan di profil keamanan.
2. Di Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Pencarian kontak.
3. Gunakan filter pada halaman untuk mempersempit pencarian Anda untuk kontak. Untuk tanggal, Anda dapat mencari hingga 14 hari sekaligus. Untuk informasi selengkapnya tentang mencari kontak, lihat [Cari kontak](#).
4. Pilih ID kontak untuk melihat detail kontak kontak kontak.
5. Di bagian Perekaman dan Transkrip pada halaman Detail Kontak, tinjau apa yang diucapkan atau ditulis, kapan, dan sentimen mereka.

- Untuk panggilan, jika diinginkan, pilih prompt putar untuk mendengarkan rekaman. Atau, klik pada bagian rekaman yang relevan untuk mendengarkan bagian yang Anda minati.
- Untuk obrolan, jika diinginkan, gunakan grafik untuk menavigasi ke bagian transkrip yang Anda minati.

Navigasi transkrip dan audio dengan cepat

Supervisor sering diminta untuk meninjau kontak untuk banyak agen, untuk tujuan jaminan kualitas. turn-by-turn Transkrip dan data sentimen membantu Anda dengan cepat mengidentifikasi dan menavigasi ke bagian rekaman yang menarik bagi Anda.

Gambar catatan kontak berikut menunjukkan fitur yang memungkinkan Anda menavigasi transkrip dan audio dengan cepat untuk menemukan area yang membutuhkan perhatian Anda. Sementara gambar menunjukkan kontak suara, fitur yang sama berlaku untuk kontak obrolan.

The screenshot displays the 'Recording and transcript' interface. At the top, there is a timeline showing the duration of the call from 00:00 to 07:30. Below the timeline, there are playback controls (rewind, play, fast forward) and a speed control set to 1x. On the right side, there are two red circles with numbers: '1' points to the 'Show key highlights' toggle, and '2' points to the 'Auto scroll' toggle. Below the playback controls, there is a 'Key highlights' section with tabs for 'Issue', 'Outcome', and 'Action item'. To the right of these tabs are two more toggles: 'Show key highlights' and 'Auto scroll'. Below the key highlights, there is a 'Categories' section with a red circle '4' pointing to the 'Angry-Customer' category, which has a count of '2'. Below the categories, there is a 'Customer' section with a red circle '3' pointing to the 'Customer' label, which has a timestamp of '02:14' and an 'Issue' category of 'Angry-Customer' with a count of '2/2'. The main transcript area shows a customer message: 'Hello, I've been waiting for my gift delivery, and it's still not here! This is absolutely ridiculous. It was supposed to be here two days ago!'. Below this, there are two agent responses. The first is an 'Action item' at 04:54: 'I completely understand your frustration, and I'm here to help. To make it up to you, we can expedite the delivery of a replacement item at no extra cost. Would that be acceptable to you?'. The second is an 'Outcome' at 05:44: 'I completely agree. I'll make sure to arrange for a replacement item to be shipped with our fastest delivery method. You should receive it within the next 48 hours. Additionally, I'll escalate the issue with the original delivery to prevent this from happening again in the future.'

- Gunakan [Tampilkan sorotan utama](#) untuk meninjau hanya masalah, hasil, dan/atau item tindakan.

2. Gunakan [Autoscroll](#) untuk kontak suara, untuk melompati audio atau transkrip. Keduanya selalu sinkron.
3. Pindai [emoji sentimen](#) untuk mengidentifikasi bagian transkrip yang ingin Anda baca atau dengarkan dengan cepat.
4. Pilih stempel waktu untuk melompat ke bagian rekaman audio atau transkrip tersebut. Stempel waktu dihitung dari awal interaksi pelanggan dalam kontak.

Tampilkan sorotan utama

Mungkin memakan waktu untuk meninjau transkrip kontak yang panjangnya ratusan baris. Untuk membuat proses ini lebih cepat dan lebih efisien, Lensa Kontak menyediakan opsi bagi Anda untuk melihat sorotan utama. Sorotan hanya menunjukkan garis-garis di mana Lensa Kontak telah mengidentifikasi masalah, hasil, atau item tindakan dalam transkrip.

- Masalah mewakili driver panggilan. Misalnya, “Saya berpikir untuk meningkatkan ke paket berlangganan online Anda.”
- Hasil mewakili kemungkinan kesimpulan atau hasil dari kontak. Misalnya, “Berdasarkan rencana Anda saat ini, saya akan merekomendasikan rencana penting online yang kami miliki.”
- Item tindakan mewakili item tindakan yang diambil agen. Misalnya, “Harap awasi email dengan penawaran harga. Aku akan mengirimkannya kepadamu segera.”

Setiap kontak tidak memiliki lebih dari satu masalah, satu hasil, dan satu item tindakan. Tidak semua kontak akan memiliki ketiganya.

Note

Jika Lensa Kontak menampilkan pesan Tidak ada sorotan utama untuk transkrip ini, itu berarti tidak ada masalah, hasil, atau item tindakan yang diidentifikasi.

Anda tidak perlu mengonfigurasi sorotan utama. Ia bekerja out-of-the-box tanpa pelatihan model pembelajaran mesin.

Aktifkan autoscroll untuk menyinkronkan transkrip dan audio

Untuk kontak suara, gunakan Autoscroll untuk melompati audio atau transkrip, dan keduanya selalu sinkron. Sebagai contoh:

- Saat Anda mendengarkan percakapan, transkrip bergerak bersamanya, menunjukkan emoji sentimen dan masalah yang terdeteksi.
- Anda dapat menggulir transkrip, dan memilih stempel waktu untuk giliran untuk mendengarkan titik tertentu dalam rekaman.

Karena audio dan transkrip selaras, transkrip dapat membantu Anda memahami apa yang dikatakan agen dan pelanggan. Ini sangat berguna ketika:

- Audionya buruk, mungkin karena masalah koneksi. Transkrip dapat membantu Anda memahami apa yang dikatakan.
- Ada dialek atau varian bahasa. Model kami dilatih dengan aksen yang berbeda sehingga transkrip dapat membantu Anda memahami apa yang dikatakan.

Pindai emoji sentimen

Emoji sentimen membantu Anda memindai transkrip dengan cepat sehingga Anda dapat mendengarkan bagian percakapan itu.

Misalnya, di mana Anda melihat emoji merah untuk pelanggan berubah dan kemudian emoji hijau, Anda dapat memilih stempel waktu untuk melompat ke titik percakapan tertentu untuk memeriksa bagaimana agen itu membantu pelanggan.

Ketuk atau klik tag kategori untuk menavigasi transkrip

Saat Anda mengetuk atau mengklik tag kategori, Lensa Kontak otomatis menavigasi ke yang sesuai point-of-interests dalam transkrip. Ada juga penanda kategori dalam visualisasi interaksi untuk menunjukkan bagian mana dari file rekaman yang memiliki ucapan yang terkait dengan kategori tersebut.

Gambar berikut menunjukkan bagian dari halaman Detail kontak untuk obrolan.

The screenshot displays the Amazon Connect Interactions console. At the top, there is a timeline for 'Interactions' with a 'Legend' icon. Below the timeline, the 'Transcript' section is visible. A red box highlights the 'Categories' section, which includes 'LostBusiness', 'AgentNoHello', and 'NoSentimentImprovement'. A red arrow points from this box to the 'LostBusiness' category. Another red box highlights the transcript text, with a red arrow pointing to the 'LostBusiness' category, indicating automatic navigation. The transcript shows a customer message: 'No I mean I don't think I'm going to be giving you my business after this. I'm stranded in a different state because you guys failed me.' followed by two agent responses: 'Again, I am so sorry sir' and 'oh good, it looks like the request went through. Can you just confirm your date of birth for me?'.

Lihat ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif (Pratinjau)

Note

Didukung oleh Amazon Bedrock: AWS mengimplementasikan deteksi [penyalahgunaan otomatis](#). Karena ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif dibangun di Amazon Bedrock, pengguna dapat memanfaatkan sepenuhnya kontrol yang diterapkan di Amazon Bedrock untuk menegaskan keselamatan, keamanan, dan penggunaan kecerdasan buatan (AI) yang bertanggung jawab.

Anda dapat menghemat waktu yang berharga dengan ringkasan bertenaga AI generatif yang memberikan informasi penting dari percakapan pelanggan dalam format yang terstruktur, ringkas, dan mudah dibaca. Anda dapat dengan cepat meninjau ringkasan dan memahami konteksnya alih-alih membaca transkrip dan memantau panggilan.

Ketersediaan wilayah dan bahasa: Rilis pratinjau ini tersedia di AWS Wilayah AS Timur (Virginia N.) dan AS Barat (Oregon), dan dalam bahasa Inggris. Ini tersedia untuk saluran suara dan obrolan.

Berikut ini menunjukkan contoh ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif di halaman Detail kontak.


Contact details

Completed | Last updated: Oct 28, 2019, 10:36:32 pm

Overview

Voice | Duration: 7 mins 14 s (Nov 17, 2023, 11:08–11:15 AM)

Queue	Agent	Initiation method	Disconnect reason	Customer phone number
BasicQueue	[Redacted]	Inbound	Customer disconnect	+17069988721



Summary Generated by AI 


The customer expresses frustration about a delayed gift delivery, providing the order number. The call center agent apologizes, explains the delay, and suggests sending a replacement item with expedited delivery at no extra cost to appease the customer. The customer reluctantly agrees, emphasizing the importance of timely delivery, and the agent assures they will monitor the new shipment closely to ensure prompt arrival.

Gambar berikut menunjukkan contoh ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif di halaman pencarian Kontak.

Contacts

November 15, 2023 - America/Los_Angeles

Contact ID	Channel	Contact status	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript	Customer phone number	Disconnect timestamp
a4602d...	Chat	Completed	Nov 15, 2023, 02:58:43 pm		BasicQueue	user_0	 		Nov 15, 2023, 03:03:22 pm

Summary Generated by AI 

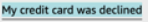
The customer's credit card was declined due to fraudulent activity from Europe. The agent blocked those transactions so there was no impact on the customer's balance. However, the card needed to be cancelled. The agent booked an appointment for the following week to get the customer a new credit card and sent a transaction report to confirm the current balance.

Transcript Show key highlights

Key highlights Issue Outcome

Categories customer-credit 2 credit-card 2 agent-intro

Customer ((PII)) 01:43 Issue

 My credit card was declined

Setiap kontak tidak memiliki lebih dari satu ringkasan yang dihasilkan. Tidak semua kontak akan memiliki ringkasan yang dihasilkan.

Note

Kontak obrolan di lokal dan AWS Wilayah yang didukung hanya memiliki ringkasan untuk pesan. text/plain Secara default fitur [Uji obrolan](#) di situs web Amazon Connect admin membuat text/markdown pesan yang tidak akan digunakan untuk meringkas. Untuk menguji integrasi, gunakan [widget obrolan khusus](#) dengan hanya text/plain "supportedMessagingContentJenis".

Memulai

Lakukan langkah-langkah berikut untuk mengakses dan mengaktifkan rilis pratinjau ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif.

Langkah 1: Mendaftar untuk pratinjau

1. Fitur ini hanya tersedia dalam pratinjau. Untuk mengakses pratinjau ini, lengkapi [formulir permintaan halaman pratinjau Produk](#).
2. Setelah kami meninjau formulir pendaftaran Anda, kami akan menghubungi Anda dengan langkah selanjutnya.
3. Setelah instans Amazon Connect Anda diizinkan untuk menggunakan fitur ini dalam pratinjau, lakukan langkah-langkah berikut untuk mengaktifkan fitur tersebut.

Langkah 2: Aktifkan kontak untuk ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif

Untuk menerapkan fitur ini ke kontak yang diaktifkan untuk analisis percakapan Lensa Kontak, Anda harus menetapkan [atribut yang ditentukan pengguna](#) yang diberi nama `connect:post-contact-summary-public-preview true` sebelum kontak berakhir. Lakukan langkah-langkah berikut ini.

1. Tambahkan [Tetapkan atribut kontak](#) blok ke alur Anda.
2. Konfigurasi halaman Properties dari blok:
 - Namespace = Ditetapkan pengguna
 - Kunci = `connect:post-contact-summary-public-preview`
 - Nilai = benar

Contoh halaman Properti ditampilkan pada gambar berikut:

Block Type ✕

Set contact attributes

Block Name

0 / 50

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs). To restrict access to these areas, use flow attributes.

Set attributes on

Current contact ▼

"Current contact" is the contact that this flow is running on. "Related contact" is the contact that has been optionally associated with the current contact allowing attribute sharing. "Flow" is the current flow. [Learn more](#)

Namespace ✕

User defined ▼

Key

connect:post-contact-summary-public-preview

Set manually

Value

true

Set dynamically

[Add another attribute](#)

i Note

Untuk informasi tentang kuota layanan untuk rilis pratinjau ini, lihat Pekerjaan ringkasan pasca-kontak bersamaan di [Amazon Connect kuota layanan](#)

Langkah 3: Tetapkan izin profil keamanan

[Tetapkan](#) izin profil keamanan berikut kepada pengguna yang membutuhkan akses ke fitur ini:

- Lensa kontak—Ringkasan pasca-kontak, Lihat
- Percakapan yang direkam (disunting), Lihat atau Percakapan yang direkam (tidak disunting), Lihat

Gambar berikut menunjukkan lokasi izin ini di bagian Analytics dan Optimization pada halaman Edit profil keamanan.

Edit security profile						
Analytics and Optimization						
This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trace records, call recordings, manager listen in, forecasting and capacity planning.						
Type	All	Access	View	Edit	Create	
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dashboards ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
View my contacts ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restrict contact access ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact attributes ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - conversational analytics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - post-contact summary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - custom vocabularies ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - theme detection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recorded conversations (redacted)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lihat sorotan utama

Mungkin memakan waktu untuk meninjau transkrip kontak yang panjangnya ratusan baris. Untuk membuat proses ini lebih cepat dan lebih efisien, Lensa Kontak secara otomatis mengidentifikasi dan memberi label pada bagian-bagian penting dari percakapan pelanggan, lalu menampilkan sorotan

percakapan. Manajer dapat melihat sorotan tersebut di halaman Detail kontak. Agen dapat melihat sorotan di Contact Control Panel (CCP).

Tip

Untuk daftar bahasa yang didukung, lihat kolom Sorotan utama dalam topik [bahasa yang didukung Amazon Connect Contact Lens](#).

Setelah Anda mengaktifkan Lensa Kontak, Lensa Kontak mengidentifikasi bagian-bagian penting dari percakapan pelanggan, menetapkan label (seperti masalah, hasil, atau item tindakan) ke bagian-bagian tersebut, dan menampilkan sorotan percakapan pelanggan. Anda dapat memperluas sorotan untuk melihat transkrip lengkap kontak.

Contoh berikut menunjukkan sorotan utama pada halaman Detail kontak.

The screenshot displays the Amazon Connect Contact Detail page. At the top, there are tabs for 'Key highlights' (Issue, Outcome, Action item) and a toggle for 'Show key highlights' (checked) and 'Auto scroll' (checked). Below this, the 'Categories' section shows 'Angry-Customer' with a count of 2. The main chat area shows a customer message at 02:14 with a sad face icon. The message text is: 'Hello, I've been waiting for my gift delivery, and it's still not here! This is absolutely ridiculous. It was supposed to be here two days ago!'. Below the message, there are two agent responses. The first response at 04:54 is labeled 'Action item' and has a sad face icon. The text is: 'I completely understand your frustration, and I'm here to help. To make it up to you, we can expedite the delivery of a replacement item at no extra cost. Would that be acceptable to you?'. The second response at 05:44 is labeled 'Outcome' and has a happy face icon. The text is: 'I completely agree. I'll make sure to arrange for a replacement item to be shipped with our fastest delivery method. You should receive it within the next 48 hours. Additionally, I'll escalate the issue with the original delivery to prevent this from happening again in the future.' Red circles with numbers 1, 2, 3, and 4 are overlaid on the image to highlight specific features: 1 points to the 'Show key highlights' toggle, 2 points to the 'Angry-Customer' category, 3 points to the 'Action item' label, and 4 points to the 'Outcome' label.

1. Aktifkan dan nonaktifkan Tampilkan sorotan utama sesuai kebutuhan.
2. Masalah mewakili driver kontak. Misalnya, “Saya berpikir untuk meningkatkan ke paket berlangganan online Anda.”
3. Item tindakan mewakili item tindakan yang diambil agen. Misalnya, “Harap awasi email dengan penawaran harga. Aku akan mengirimkannya kepadamu segera.”

4. Hasil mewakili kemungkinan kesimpulan atau hasil dari kontak. Misalnya, “Berdasarkan rencana Anda saat ini, saya akan merekomendasikan rencana penting online kami.”

Kontak hanya memiliki satu masalah, satu hasil, dan satu item tindakan. Mungkin saja beberapa kontak tidak memiliki ketiganya.

Note

Anda melihat pesan ini Tidak ada sorotan utama untuk transkrip ini ketika Lensa Kontak tidak dapat mengidentifikasi masalah, hasil, atau item tindakan.

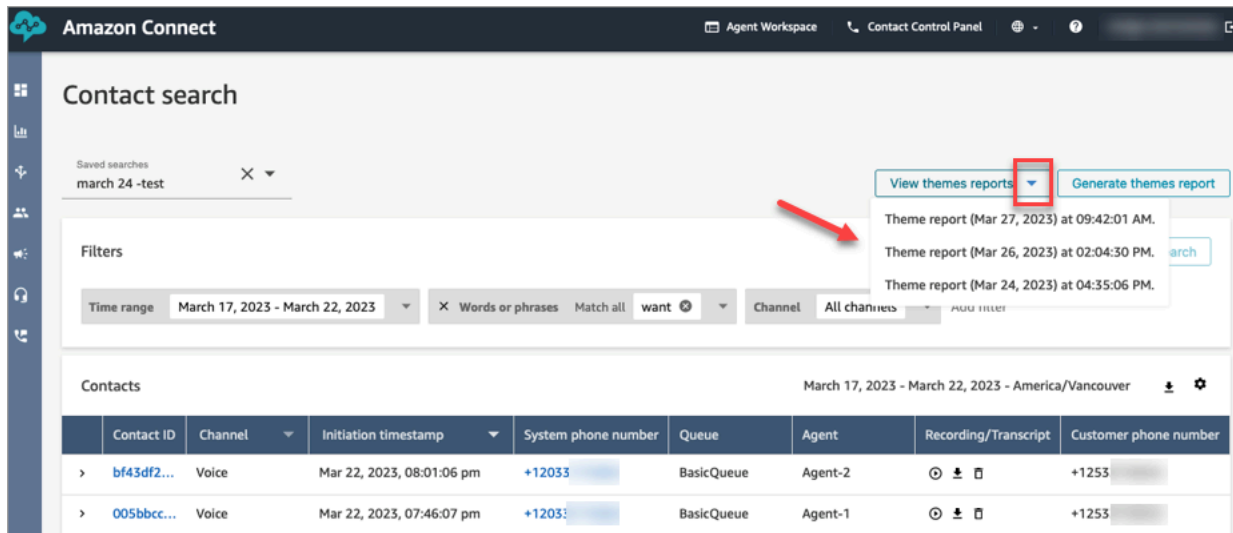
Untuk mempelajari pengalaman agen — bagian mana dari transkrip yang ditampilkan di Contact Control Panel (CCP), dan kapan — lihat. [Rancang alur untuk sorotan utama](#)

Gunakan deteksi tema untuk menemukan masalah

Gunakan deteksi tema untuk menemukan tema kontak yang sebelumnya tidak dikenal atau muncul dari ribuan interaksi pelanggan. Misalnya, Anda dapat menemukan alasan umum untuk penjangkauan pelanggan seperti “membatalkan reservasi” atau “pesanan tertunda.” Anda kemudian dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan mempercepat penyelesaian masalah, dan meningkatkan opsi IVR, artikel basis pengetahuan, dan pelatihan agen.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Deteksi tema tersedia dalam beberapa bahasa yang didukung oleh Amazon Connect Contact Lens. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bahasa yang didukung oleh Amazon Connect Contact Lens](#).
- Deteksi tema didukung pada kontak yang dibuat pada atau setelah 30 Januari 2023.
- Tombol Buat laporan tema diaktifkan hanya jika pencarian tersimpan berisi setidaknya 1.000 kontak dengan masalah yang terdeteksi oleh Lensa Kontak.
- Laporan deteksi tema dihasilkan untuk 3.000 kontak terbaru.
- Laporan deteksi tema tersedia selama 30 hari setelah dibuat. Setelah 30 hari, laporan dihapus dari database dan tidak dapat diambil.
- Laporan tema 20 terbaru untuk pencarian tersimpan tersedia di menu tarik-turun Lihat laporan tema, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Cara menghasilkan laporan tema

- Masuk ke Amazon Connect menggunakan akun yang memiliki izin profil keamanan berikut:
 - Pencarian kontak - Akses
 - Lensa Kontak - deteksi tema - Buat
 - Lensa Kontak - deteksi tema - Lihat
- Di Amazon Connect, di menu navigasi kiri, pilih Analytics dan optimasi, Pencarian kontak.
- Pada halaman pencarian Kontak, terapkan filter untuk memilih grup kontak yang telah dianalisis oleh Lensa Kontak.

⚠ Important

Kueri penelusuran Anda harus mengembalikan setidaknya 1.000 kontak dengan masalah yang terdeteksi oleh Lensa Kontak. Jika tidak, tombol Buat laporan tema tidak diaktifkan.

- Pilih Simpan pencarian untuk menyimpan hasil Anda. Tetapkan nama untuk pencarian Anda.
- Pilih Buat laporan tema.

Lensa Kontak menerapkan pembelajaran mesin untuk mengelompokkan kontak secara otomatis dengan masalah serupa. Saat laporan dibuat, spanduk menampilkan tautan ke laporan tema. Contoh spanduk ditampilkan pada gambar berikut.

Amazon Connect

Contact search

We have generated the theme report for your saved search "April". View Theme report (Apr 12, 2023) at 04:35:27 PM.

Saved searches: April

Filters: Time range: April 1, 2023 - April 12, 2023; Channel: All channels

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript	Customer phone number	Disconnect timestamp	Contact duration
62ad28...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	+1203	BasicQueue			+1253	Apr 12, 2023, 04:31:28 pm	00:00:21
7c074fa...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	+1253				+1203	Apr 12, 2023, 04:31:28 pm	00:00:21
ccf06d0...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:05 pm	+1253				+1203	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	00:00:02
c598ca6...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:04 pm	+1253				+1203	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	00:00:03

6. Klik atau ketuk tautan untuk laporan tema.

Laporan tema ditampilkan. Ini termasuk label tema dan daftar kontak, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Amazon Connect

Contact Search > march 24 -test > Theme report (Mar 27, 2023) at 09:42:01 AM

Theme report (Mar 27, 2023) at 09:42:01 AM.

Report summary for march 24 -test
The generated themes in this report are based on a sample of 1,202 out of 1,425 contacts that were present in your search results on March 27, 2023.

Saved filters: Time range: March 17, 2023 - March 22, 2023; Words or phrases: Match all want

Choose a theme label to drill down into the associated contacts.

Themes: Want a unicorn dot (316) Sent a large blue rabbit (181) Want a purple spaceship and (153) Get tracking program set up (86) Want a rainbow and a (49) Questions about cpap machine (47) Check current account (38) Place the order (33) Call to call (30) Need additional financing (28) Other (1543)

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript	Customer phone number	Disconnect time
bf43df2...	Voice	Mar 22, 2023, 08:01:06 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2		+1253	Mar 22, 2023, 08
005bbcc...	Voice	Mar 22, 2023, 07:46:07 pm	+1203	BasicQueue	Agent-1		+1253	Mar 22, 2023, 07
7d78c7...	Voice	Mar 22, 2023, 07:46:06 pm	+1203	BasicQueue	Agent-0		+1253	Mar 22, 2023, 07
ecb8de...	Voice	Mar 22, 2023, 07:46:05 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2		+1253	Mar 22, 2023, 07
b2e17a...	Voice	Mar 22, 2023, 07:39:21 pm	+1203	BasicQueue	Agent-1		+1253	Mar 22, 2023, 07
4ffc14f...	Voice	Mar 22, 2023, 07:31:07 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2		+1253	Mar 22, 2023, 07
72e7a2...	Voice	Mar 22, 2023, 07:31:05 pm	+1203	BasicQueue	Agent-1		+1253	Mar 22, 2023, 07
041b03...	Voice	Mar 22, 2023, 07:24:23 pm	+1203	BasicQueue	Agent-0		+1253	Mar 22, 2023, 07
490570...	Voice	Mar 22, 2023, 07:24:21 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2		+1253	Mar 22, 2023, 07

7. Klik atau ketuk label tema untuk melihat kontak terkait, mendengarkan rekaman tertentu, dan membaca transkrip untuk analisis lebih dalam.

Selidiki skor sentimen selama kontak

Apa itu skor sentimen?

Skor sentimen adalah analisis teks, dan peringkat apakah itu mencakup sebagian besar bahasa positif, negatif, atau netral. Supervisor dapat menggunakan skor sentimen untuk mencari percakapan dan mengidentifikasi kontak yang terkait dengan berbagai tingkat pengalaman pelanggan, positif atau negatif. Ini membantu mereka mengidentifikasi kontak mana yang harus diselidiki.

Anda dapat melihat skor sentimen untuk seluruh percakapan, serta tren sentimen di seluruh kontak.

Bagaimana menyelidiki skor sentimen

Saat bekerja untuk meningkatkan pusat kontak Anda, Anda mungkin ingin fokus pada hal-hal berikut:

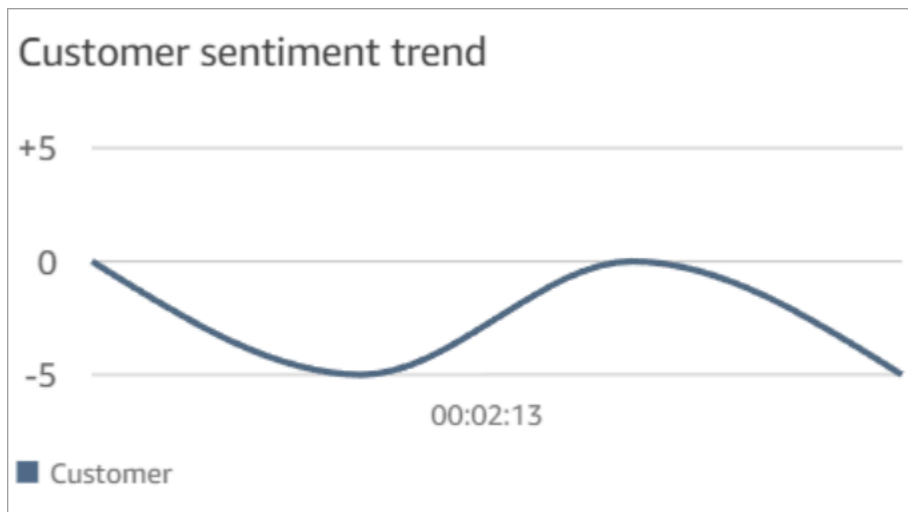
- Kontak yang dimulai dengan skor sentimen positif tetapi diakhiri dengan skor negatif.

Jika Anda ingin fokus pada serangkaian kontak terbatas untuk sampel jaminan kualitas, misalnya, Anda dapat melihat kontak di mana Anda tahu pelanggan memiliki sentimen positif di awal tetapi berakhir dengan sentimen negatif. Itu menunjukkan kepada Anda bahwa mereka meninggalkan percakapan tidak senang tentang sesuatu.

- Kontak yang dimulai dengan skor sentimen negatif tetapi berakhir positif.

Menganalisis kontak ini akan membantu Anda mengidentifikasi pengalaman apa yang dapat Anda buat ulang di pusat kontak Anda. Anda dapat berbagi teknik yang sukses dengan agen lain.

Cara tambahan untuk melihat perkembangan sentimen adalah dengan memeriksa garis tren sentimen. Anda dapat melihat variasi dalam sentimen pelanggan saat kontak berlangsung. Misalnya, gambar berikut menunjukkan percakapan dengan skor sentimen yang sangat rendah di awal percakapan, dan sangat positif di akhir.



Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari skor sentimen atau evaluasi pergeseran sentimen](#).

Bagaimana skor sentimen ditentukan

Amazon Connect Contact Lens menganalisis sentimen setiap pembicara yang berubah dalam percakapan sebagai positif, negatif, atau netral. Kemudian mempertimbangkan dua faktor untuk setiap giliran peserta untuk menetapkan skor yang berkisar dari -5 hingga +5 untuk setiap periode panggilan:

- Frekuensi. Berapa kali sentimen positif, negatif atau netral.
- Garis-garis sentimen. Bergantian berturut-turut dengan sentimen yang sama.

Skor sentimen keseluruhan adalah rata-rata skor yang diberikan selama setiap bagian panggilan.

Selidiki waktu non-bicara selama panggilan

Apa itu waktu non-bicara?

Amazon Connect Contact Lens juga mengidentifikasi jumlah waktu non-bicara dalam panggilan. Waktu non-bicara sama dengan waktu tunggu, ditambah keheningan di mana kedua peserta tidak berbicara selama lebih dari 3 detik. Durasi ini tidak dapat disesuaikan.

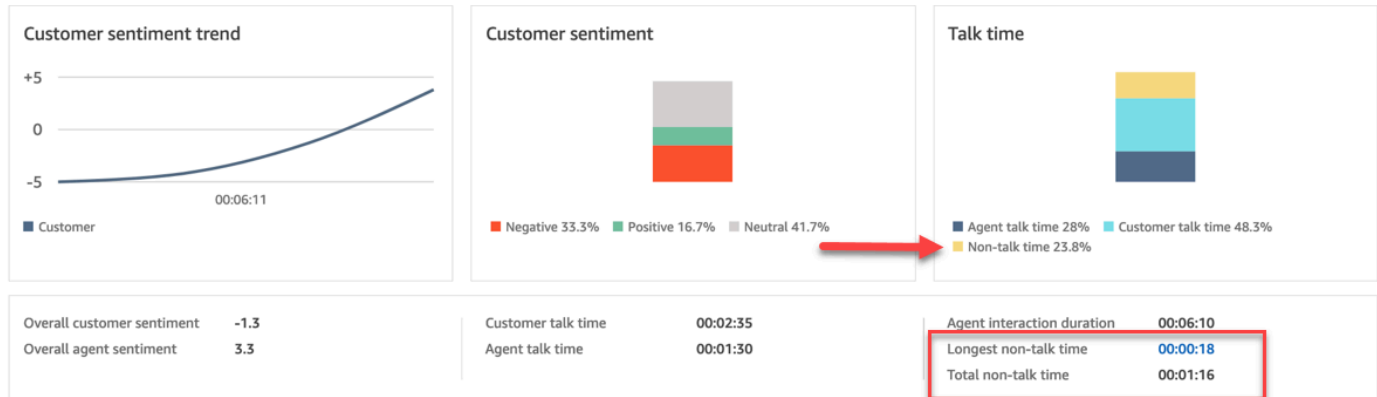
Gambar berikut menunjukkan lokasi data waktu non-bicara di halaman Detail kontak.

Contact details

Contact summary

Contact ID	[REDACTED]	Initiation method	Outbound
Duration	00:06:17	Disconnect reason	Customer disconnect
Channel	Voice		
Queue	BasicQueue		
Agent	John		
Show more			

Conversational analytics



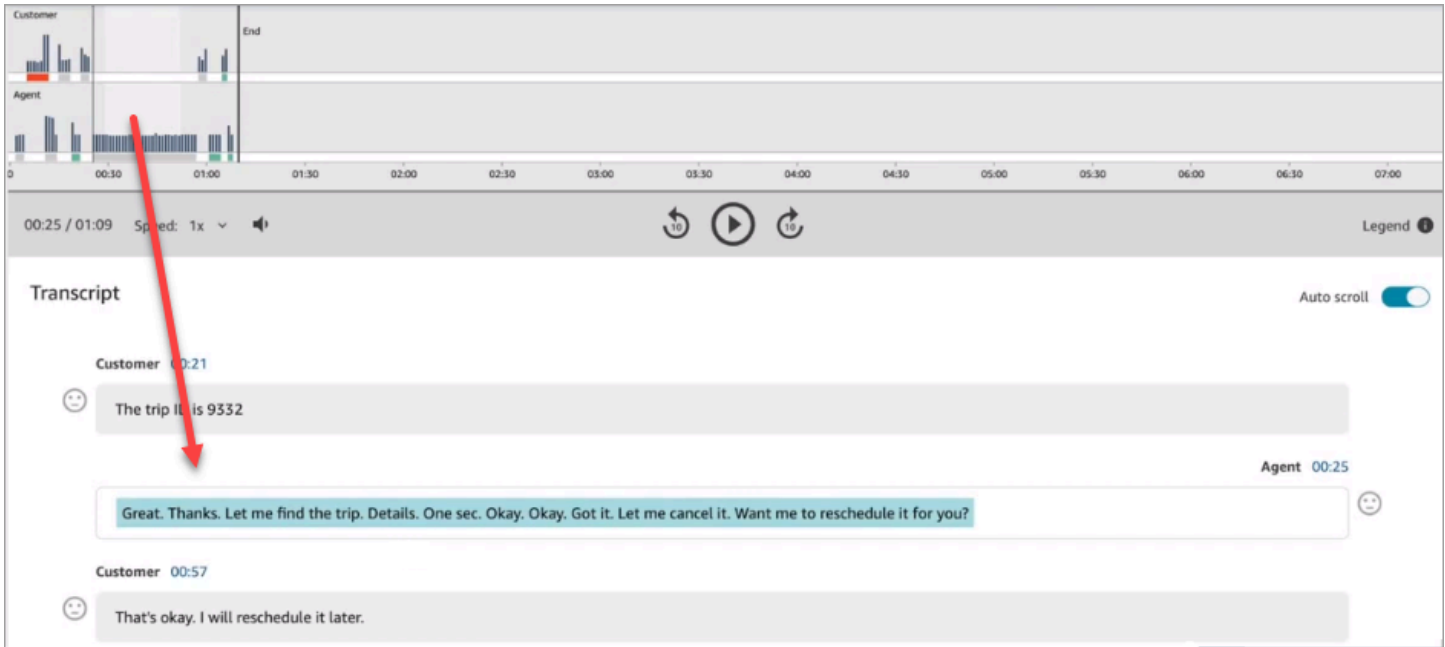
Cara menyelidiki waktu non-bicara

Waktu non-bicara dapat membantu Anda mengidentifikasi panggilan yang berjalan buruk. Ini mungkin karena:

- Pelanggan mengajukan pertanyaan yang baru untuk pusat kontak Anda.
- Butuh waktu lama bagi agen untuk melakukan sesuatu tetapi mereka terlatih dengan baik. Ini menunjukkan mungkin ada masalah dengan alat yang digunakan agen. Misalnya, alat tidak cukup responsif atau tidak mudah digunakan.
- Agen tidak memiliki jawaban yang siap, tetapi mereka cukup baru. Ini menunjukkan bahwa mereka membutuhkan lebih banyak pelatihan.

Anda dapat memutuskan apakah akan fokus pada kontak ini untuk meningkatkan pusat kontak Anda. Misalnya, Anda dapat pergi ke bagian audio itu, dan kemudian melihat transkrip untuk melihat apa yang sedang terjadi.

Dalam contoh berikut, waktu non-bicara terjadi ketika agen sedang mencari ID perjalanan penelepon. Ini bisa menunjukkan ada masalah dengan alat agen. Atau jika agennya baru, mereka membutuhkan lebih banyak pelatihan.



Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari waktu non-bicara](#).

Selidiki waktu respons selama obrolan

Gunakan metrik waktu respons untuk memahami respons agen atau pelanggan selama kontak obrolan.

Lensa Kontak menghitung metrik berikut:

- Waktu salam agen. Ini adalah waktu respons pertama untuk agen, yaitu seberapa cepat agen terlibat dengan pelanggan setelah agen bergabung dengan obrolan. Waktu respons pertama yang panjang dapat menjelaskan, misalnya, jika pelanggan memiliki sentimen negatif di awal percakapan.
- Waktu respons agen rata-rata dan waktu respons pelanggan Rata-rata. Waktu respons agen membantu Anda memeriksa kinerja agen terhadap garis dasar organisasi Anda.
- Waktu respons agen maks dan waktu respons pelanggan Max.

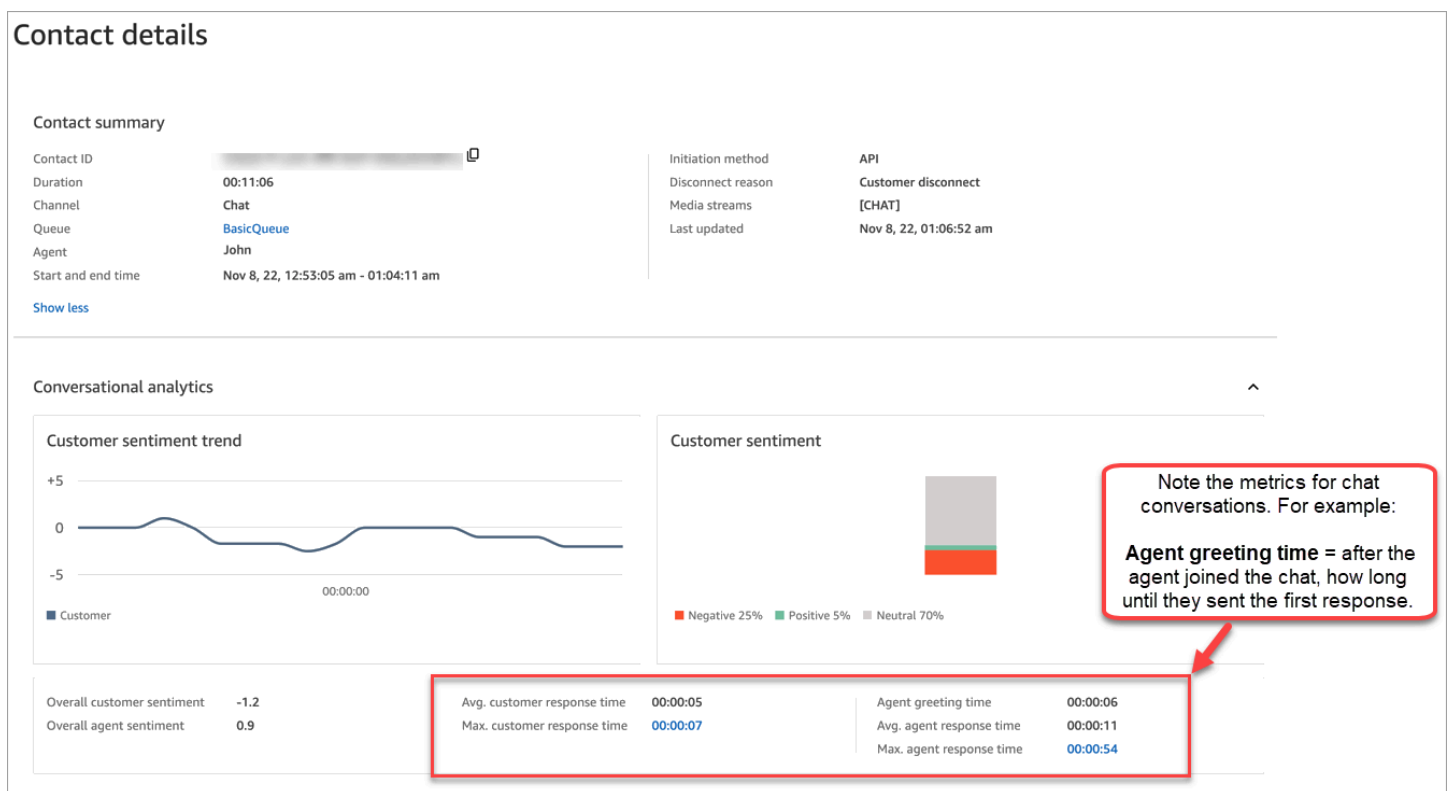
Waktu respons maksimal pelanggan dapat menjelaskan waktu respons agen. Misalnya, jika pelanggan tidak membalas selama lima menit dan kemudian mengirim pesan, mungkin agen

mebutuhkan waktu lebih lama dari biasanya untuk merespons karena mereka menangani obrolan lain pada saat yang sama.

Kami merekomendasikan untuk memeriksa metrik waktu respons bersama dengan grafik interaksi yang menunjukkan kesenjangan dalam percakapan dan sentimen peserta.

Anda dapat mengklik atau mengetuk nilai waktu respons terpanjang pada grafik untuk diarahkan ke pesan terkait dalam transkrip.

Gambar berikut dari halaman Detail kontak menunjukkan metrik untuk percakapan obrolan. Perhatikan bahwa waktu salam Agen = setelah agen bergabung dengan obrolan, berapa lama sampai mereka mengirim tanggapan pertama.



Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari berdasarkan waktu respons untuk percakapan obrolan](#).

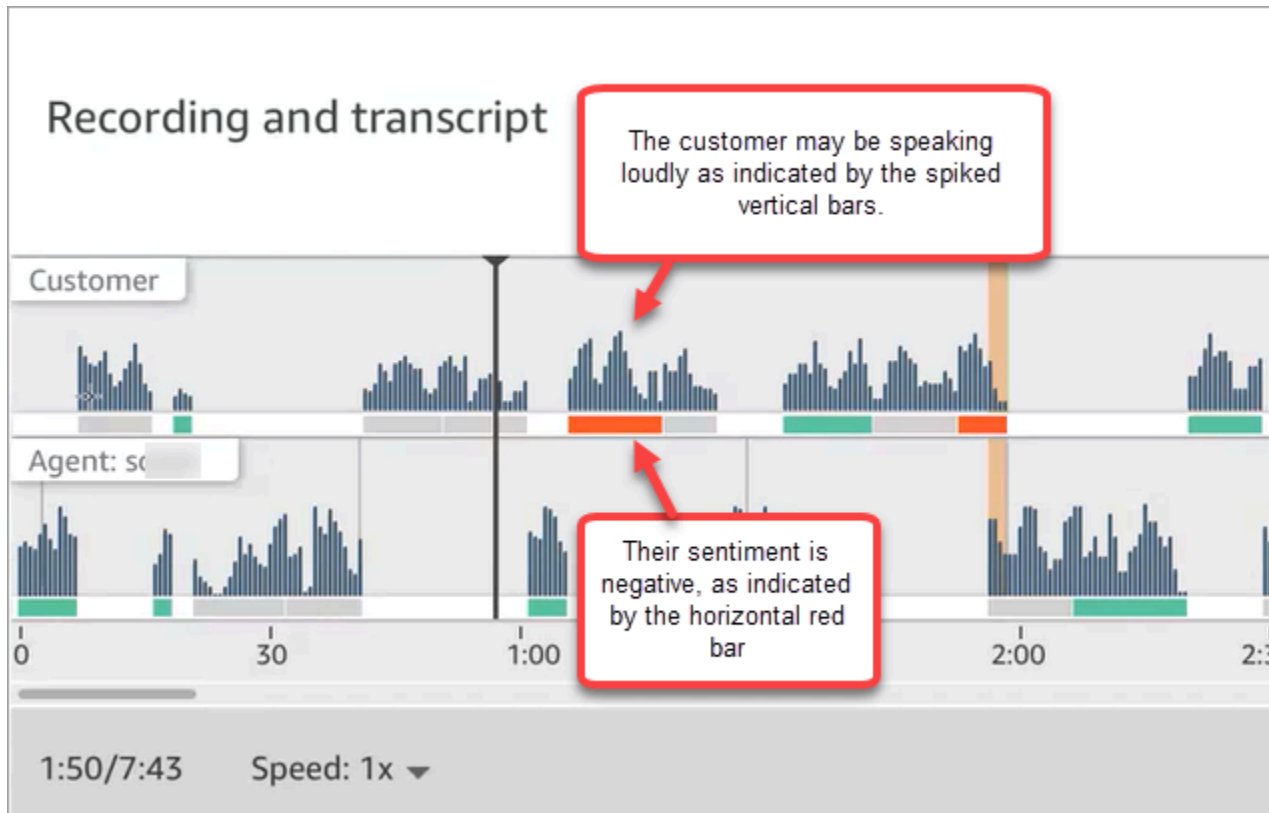
Selidiki skor kenyaringan selama panggilan

Skor kenyaringan mengukur seberapa keras pelanggan atau agen berbicara selama panggilan. Contact Lens menampilkan analisis percakapan yang memungkinkan Anda mengidentifikasi di mana pelanggan atau agen mungkin berbicara keras dan memiliki sentimen negatif.

Cara menggunakan skor kenyaringan

Kami merekomendasikan menggunakan skor kenyaringan bersama dengan sentimen. Cari area percakapan di mana skor kenyaringan tinggi dan sentimen rendah. Kemudian baca bagian transkrip itu atau dengarkan bagian panggilan itu.

Misalnya, berikut ini adalah gambar rekaman dan analisis transkrip. Bilah vertikal berduri menunjukkan di mana pelanggan berbicara dengan keras. Bar merah horizontal menunjukkan sentimen mereka negatif.



Gunakan redaksi data sensitif

Untuk membantu melindungi privasi pelanggan, Contact Lens memungkinkan Anda menyunting data sensitif secara otomatis dari transkrip percakapan dan file audio. Ini menyunting data sensitif, seperti nama, alamat, dan informasi kartu kredit menggunakan Natural Language Understanding.

Untuk mengaktifkan redaksi, pilih opsi pada blok Setel perekaman dan perilaku analitik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan redaksi data sensitif](#).

Redaksi data sensitif diterapkan setelah panggilan terputus.

Important

Fitur redaksi dirancang untuk mengidentifikasi dan menghapus data sensitif. Namun, karena sifat prediktif pembelajaran mesin, itu mungkin tidak mengidentifikasi dan menghapus semua contoh data sensitif dalam transkrip yang dihasilkan oleh Lensa Kontak. Kami menyarankan Anda meninjau output yang disunting untuk memastikannya memenuhi kebutuhan Anda. Fitur redaksi tidak memenuhi persyaratan untuk de-identifikasi berdasarkan undang-undang privasi medis seperti Undang-Undang Portabilitas dan Akuntabilitas Asuransi Kesehatan AS tahun 1996 (HIPAA), jadi kami sarankan Anda terus memperlakukannya sebagai informasi kesehatan yang dilindungi setelah redaksi.

Untuk daftar bahasa yang didukung oleh redaksi Lensa Kontak, lihat [Bahasa yang didukung oleh Amazon Connect](#).

Tentang file yang disunting

File suara yang diedit disimpan di bucket Voice Amazon S3 Anda, misalnya: connect- InstanceArn /Analysis.

File obrolan yang diedit disimpan di keranjang Amazon S3 obrolan Anda, misalnya: sambungkan- InstanceArn /Chat

Anda dapat mengakses semua file (disunting, tidak disunting, mentah, dll.) Melalui AWS konsol, dengan menggunakan konsol Amazon S3.

Berikut ini adalah daftar apa yang dapat Anda akses dengan menggunakan situs web Amazon Connect admin (seperti pada halaman Detail Kontak), dengan asumsi Anda memiliki [izin profil keamanan](#) yang sesuai:

- Akses file suara dan obrolan yang disunting.
- Unduh rekaman suara yang disunting.

Note

Saat ini, Anda tidak dapat mengunduh file obrolan dan transkrip suara yang telah disunting.

Saat redaksi diaktifkan, Contact Lens menghasilkan file-file berikut:

- File yang disunting. File ini dihasilkan secara default saat Redaction diaktifkan. Ini adalah skema keluaran, dengan data sensitif yang disunting. Untuk file contoh, lihat [Contoh file yang disunting untuk panggilan](#).
- File asli (mentah), dianalisis. File ini dibuat hanya jika Anda memilih Dapatkan transkrip disunting dan asli dengan audio yang disunting di blok. [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) Untuk file contoh, lihat [Contoh file asli yang dianalisis untuk panggilan](#).

Important

Untuk kontak suara, file asli yang dianalisis adalah satu-satunya tempat di mana percakapan lengkap disimpan. Jika Anda menghapusnya, tidak akan ada catatan data sensitif yang telah dihapus.

- File audio yang disunting (wav) untuk kontak suara. Data sensitif dalam file audio disunting sebagai keheningan. Waktu diam ini tidak ditandai di situs web Amazon Connect admin atau di tempat lain sebagai waktu non-bicara.

Gunakan kebijakan penyimpanan file Anda untuk menentukan berapa lama menyimpan file ini.

Gunakan API untuk analitik panggilan dan obrolan waktu nyata

Contact Lens mencakup dua API yang mendukung analisis percakapan. Gunakan API ini untuk membangun solusi yang membuat pusat kontak Anda lebih efisien.

- [ListRealtimeContactAnalysisSegments](#): Gunakan untuk kontak suara.
- [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2](#): Gunakan untuk kontak obrolan.

API analitik percakapan real-time ini adalah API polling, dengan pertukaran permintaan/respons standar, di mana Anda tidak perlu berintegrasi dengan layanan lain. Namun, ada [batasan tarif](#). Jika diperlukan, Anda dapat menghilangkan batasan ini dengan menggunakan [API streaming real-time](#). Ini membutuhkan integrasi dengan Amazon Kinesis Data Streams.

Berikut ini adalah dua kasus penggunaan untuk panggilan real-time dan API analitik obrolan.

Transfer kontak yang lebih baik

Ketika kontak ditransfer dari satu agen ke agen lain, Anda dapat mentransfer transkrip percakapan ke agen baru. Agen baru kemudian memiliki konteks mengapa pelanggan menghubungi

pusat kontak Anda, dan pelanggan tidak perlu mengulangi informasi yang sudah mereka berikan. Gunakan [ListRealtimeContactAnalysisSegments](#) API untuk kontak suara dan API [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2](#) untuk obrolan agar seluruh transkrip percakapan sampai titik tertentu, dan bagikan dengan agen baru.

Sorot bagian-bagian penting dari percakapan sebagai label, masalah, item tindakan, dan hasil

Dengan sorotan utama agen dapat dengan cepat membuat catatan setelah kontak berakhir, dan supervisor dapat dengan cepat mengidentifikasi kontak untuk kualitas dan manajemen kinerja agen. Hal ini membuat agen dan supervisor lebih produktif dalam pekerjaan mereka.

Gunakan streaming untuk analisis kontak waktu nyata

Aliran segmen analisis kontak real-time memungkinkan Anda mengakses analitik Lensa Kontak dalam waktu dekat. Streaming real-time mengatasi batasan penskalaan API [analitik panggilan real-time](#) yang ada. Ini juga menyediakan akses ke segmen data yang disebut Utterance yang memungkinkan Anda mengakses sebagian transkrip. Ini memungkinkan Anda memenuhi persyaratan latensi sangat rendah untuk membantu agen dalam panggilan langsung.

Bagian ini menjelaskan cara mengintegrasikan dengan Amazon Kinesis Data Streams untuk streaming waktu nyata.

Melalui streaming real-time, Anda dapat menerima jenis acara berikut:

- Acara MULAI diterbitkan pada awal sesi analisis kontak waktu nyata.
- Acara SEGMENTS diterbitkan selama sesi analisis kontak real-time. Peristiwa ini berisi daftar segmen dengan informasi yang dianalisis.
- Acara SELESAI atau GAGAL diterbitkan pada akhir sesi analisis kontak real-time.

Daftar Isi

- [Aktifkan aliran segmen analisis kontak waktu nyata](#)
- [Model data aliran segmen analisis kontak waktu nyata](#)
- [Contoh aliran segmen analisis kontak waktu nyata](#)

Aktifkan aliran segmen analisis kontak waktu nyata

Aliran segmen analisis kontak real-time tidak diaktifkan secara default. Topik ini menjelaskan cara mengaktifkannya.

Langkah 1: Buat aliran Kinesis

Buat aliran data di akun dan Wilayah yang sama tempat instans Amazon Connect berada. Untuk petunjuknya, lihat [Langkah 1: Membuat Aliran Data](#) di Panduan Pengembang Amazon Kinesis Data Streams.

Tip

Sebaiknya buat aliran terpisah untuk setiap jenis data. Meskipun dimungkinkan untuk menggunakan aliran yang sama untuk aliran segmen analisis kontak waktu nyata, peristiwa agen, dan catatan kontak, jauh lebih mudah untuk mengelola dan mendapatkan data dari aliran saat Anda menggunakan aliran terpisah untuk masing-masing aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan Developer Amazon Kinesis Data Streams](#).

Langkah 2: Siapkan enkripsi sisi server untuk aliran Kinesis (opsional tetapi disarankan)

Ada beberapa cara Anda dapat melakukan ini.

- Opsi 1: Gunakan Kinesis Kunci yang dikelola AWS (`aws/kinesis`). Ini berfungsi tanpa pengaturan tambahan dari Anda.
- Opsi 2: Gunakan kunci terkelola pelanggan yang sama untuk rekaman panggilan, transkrip obrolan, atau laporan yang diekspor di instans Amazon Connect Anda.

Aktifkan enkripsi, dan gunakan kunci yang dikelola pelanggan untuk rekaman panggilan, transkrip obrolan, atau laporan yang diekspor di instans Amazon Connect Anda. Kemudian pilih kunci KMS yang sama untuk aliran data Kinesis Anda. Kunci ini sudah memiliki izin (hibah) yang diperlukan untuk digunakan.

- Opsi 3: Gunakan kunci yang dikelola pelanggan yang berbeda.

Gunakan kunci terkelola pelanggan yang sudah ada atau buat yang baru dan tambahkan izin yang diperlukan untuk peran Amazon Connect untuk menggunakan kunci tersebut. Untuk menambahkan izin menggunakan AWS KMS hibah, lihat contoh berikut:

```
aws kms create-grant \
  --key-id your key ID \
  --grantee-principal arn:aws:iam::your AWS account ID:role/aws-service-role/
connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect_11111111111111111111 \
  --operations GenerateDataKey \
  --retiring-principal arn:aws:iam::your AWS account ID:role/adminRole
```

Di `grantee-principal` mana ARN dari peran terkait layanan yang terkait dengan instans Amazon Connect Anda. Untuk menemukan ARN peran terkait layanan, di konsol Amazon Connect, buka Gambaran Umum, Pengaturan distribusi, peran terkait layanan.

Langkah 3: Kaitkan aliran Kinesis

Untuk kontak suara, gunakan Amazon Connect [AssociateInstanceStorageConfig](#) API untuk mengaitkan jenis sumber daya `REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_SEGMENTS` bersama dengan aliran Kinesis tempat segmen analisis kontak real-time akan dipublikasikan. Anda akan memerlukan ID instance dan ARN aliran Kinesis.

AWS CLI

```
aws connect associate-instance-storage-config --instance-id
      your Amazon Connect instance ID --
resource-type REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_SEGMENTS --storage-config
'StorageType=KINESIS_STREAM,KinesisStreamConfig={StreamArn=the ARN of your Kinesis
stream}
```

AWS SDK

```
import { Connect } from 'aws-sdk';

async function associate (): Promise <void> {
  const clientConfig: Connect.ClientConfiguration = {
    region: 'the Region of your Amazon Connect instance',
  };

  const connect = new Connect(clientConfig);

  // Build request
  const request: Connect.Types.AssociateInstanceStorageConfigRequest = {
    InstanceId: 'your Amazon Connect instance ID',
```

```
ResourceType: 'REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_SEGMENTS',
StorageConfig: {
  StorageType: 'KINESIS_STREAM',
  KinesisStreamConfig: {
    StreamArn: 'the ARN of your Kinesis stream',
  },
}
};

try {
  // Execute request
  const response: Connect.Types.AssociateInstanceStorageConfigResponse = await
connect.associateInstanceStorageConfig(request).promise();

  // Process response
  console.log('raw response: ${JSON.stringify(response, null, 2)}');
} catch (err) {
  console.error('Error calling associateInstanceStorageConfig. err.code:
${err.code}, ' +
  'err.message: ${err.message}, err.statusCode: ${err.statusCode}, err.retryable:
${err.retryable}');
}
}

associate().then(r => console.log('Done'));
```

Langkah 4: Aktifkan Lensa Kontak untuk instans Amazon Connect

Untuk petunjuk, lihat [Aktifkan Lensa Kontak Amazon Connect](#).

Langkah 5 (Opsional): Tinjau aliran segmen sampel

Kami menyarankan Anda meninjau aliran segmen sampel untuk membiasakan diri dengan seperti apa tampilannya. Lihat [Contoh aliran segmen analisis kontak waktu nyata](#).

Model data aliran segmen analisis kontak waktu nyata

Aliran segmen analisis kontak waktu nyata dihasilkan di JSON. Gumpalan JSON peristiwa dipublikasikan ke aliran terkait untuk setiap kontak yang mengaktifkan analisis kontak real-time. Jenis acara berikut dapat dipublikasikan untuk sesi analisis kontak waktu nyata:

- **ACARA YANG DIMULAI**—Setiap sesi analisis kontak real-time menerbitkan satu acara STARTED di awal sesi.

- Acara SEGMENT—Setiap sesi analisis kontak real-time dapat mempublikasikan nol atau lebih peristiwa SEGMENTS selama sesi berlangsung. Peristiwa ini berisi daftar segmen dengan informasi yang dianalisis. Daftar segmen dapat mencakup segmen “Utterance,” “Transcript,” atau Categories “”.
- ACARA SELESAI atau GAGAL — Setiap sesi analisis kontak real-time menerbitkan satu acara SELESAI atau GAGAL di akhir sesi.

Properti umum termasuk dalam semua acara

Setiap acara mencakup properti berikut:

Versi

Versi skema acara.

Jenis: String

Channel

Jenis saluran untuk kontak ini.

Jenis: String

Nilai valid: VOICE, CHAT, TASK

Untuk informasi selengkapnya tentang saluran, lihat [Konsep: Saluran dan konkurensi](#).

AccountId

Pengidentifikasi akun tempat kontak ini berlangsung.

Jenis: String

ContactId

Pengidentifikasi kontak yang sedang dianalisis.

Jenis: String

InstanceId

Pengidentifikasi contoh di mana kontak ini berlangsung.

Jenis: String

LanguageCode

Kode bahasa yang terkait dengan kontak ini.

Jenis: String

Nilai yang valid: kode bahasa untuk salah satu [bahasa yang didukung untuk analitik panggilan real-time Lensa Kontak](#).

EventType

Jenis acara yang diterbitkan.

Jenis: String

Nilai valid: STARTED, SEGMENTS, COMPLETED, FAILED

Acara DIMULAI

STARTEDperistiwa hanya mencakup properti umum:

- Versi
- Channel
- AccountId
- ContactId
- LanguageCode
- EventType: DIMULAI

Acara SEGMENTS

SEGMENTSacara meliputi properti berikut:

- Versi
- Channel
- AccountId
- ContactId

- LanguageCode
- EventType: SEGMENT
- Segmen: Selain properti umum, SEGMENTS peristiwa mencakup daftar segmen dengan informasi yang dianalisis.

Jenis: Array objek [Segmen](#)

Segment

Segmen yang dianalisis untuk sesi analisis waktu nyata.

Setiap segmen adalah objek dengan properti opsional berikut. Hanya satu dari properti ini yang ada, tergantung pada jenis segmen:

- Ucapan
- Transkrip
- Kategori

Ucapan

Ucapan yang dianalisis.

Diperlukan: Tidak

- Id

Pengidentifikasi ucapan.

Jenis: String

- TranscriptId

Pengidentifikasi transkrip yang terkait dengan ucapan ini.

Jenis: String

- ParticipantId

Pengidentifikasi peserta.

Jenis: String

- ParticipantRole

Peran peserta. Misalnya, apakah itu pelanggan, agen, atau sistem.

Jenis: String

- PartialContent

Isi ucapannya.

Jenis: String

- BeginOffsetMillis

Offset awal dalam kontak untuk transkrip ini.

Jenis: Integer

- EndOffsetMillis

Offset akhir dalam kontak untuk transkrip ini.

Jenis: Integer

Transkrip

Transkrip yang dianalisis.

Jenis: [Objek transkrip](#)

Diperlukan: Tidak

Kategori

Aturan kategori yang cocok.

Jenis: [Kategori](#) objek

Diperlukan: Tidak

Acara selesai

COMPLETED peristiwa hanya mencakup properti umum berikut:

- Versi
- Channel

- AccountId
- ContactId
- LanguageCode
- EventType: DIMULAI

Acara GAGAL

FAILED peristiwa hanya mencakup properti umum berikut:

- Versi
- Channel
- AccountId
- ContactId
- LanguageCode
- EventType: GAGAL

Contoh aliran segmen analisis kontak waktu nyata

Topik ini menyediakan contoh aliran segmen untuk peristiwa STARTED, SEGMENTS, COMPLETED, dan FAILED.

Contoh acara DIMULAI

- EventType: DIMULAI
- Diterbitkan di awal sesi analisis kontak real-time.

```
{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "InstanceId": "your Amazon Connect instance ID",
  "ContactId": "the ID of the contact",
  "LanguageCode": "the language code of the contact",
  "EventType": "STARTED"
}
```

Contoh acara SEGMENTS

- EventType: SEGMENT
- Diterbitkan selama sesi analisis kontak real-time. Acara ini berisi daftar segmen dengan informasi yang dianalisis. Daftar segmen dapat mencakup segmen "Utterance," "Transcript," atau "Categories".

```
{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "InstanceId": "your Amazon Connect instance ID",
  "ContactId": "the ID of the contact",
  "LanguageCode": "the language code of the contact",
  "EventType": "SEGMENTS",
  "Segments": [
    {
      "Utterance": {
        "Id": "the ID of the utterance",
        "TranscriptId": "the ID of the transcript",
        "ParticipantId": "AGENT",
        "ParticipantRole": "AGENT",
        "PartialContent": "Hello, thank you for calling Example Corp. My name
is Adam.",
        "BeginOffsetMillis": 19010,
        "EndOffsetMillis": 22980
      }
    },
    {
      "Utterance": {
        "Id": "the ID of the utterance",
        "TranscriptId": "the ID of the transcript",
        "ParticipantId": "AGENT",
        "ParticipantRole": "AGENT",
        "PartialContent": "How can I help you?",
        "BeginOffsetMillis": 23000,
        "EndOffsetMillis": 24598
      }
    },
    {
      "Transcript": {
        "Id": "the ID of the transcript",
```

```

        "ParticipantId": "AGENT",
        "ParticipantRole": "AGENT",
        "Content": "Hello, thank you for calling Example Corp. My name is Adam.
How can I help you?",
        "BeginOffsetMillis": 19010,
        "EndOffsetMillis": 24598,
        "Sentiment": "NEUTRAL"
    }
},
{
    "Transcript": {
        "Id": "the ID of the transcript",
        "ParticipantId": "CUSTOMER",
        "ParticipantRole": "CUSTOMER",
        "Content": "I'm having trouble submitting the application, number
AX876293 on the portal. I tried but couldn't connect to my POC on the portal. So, I'm
calling on this toll free number",
        "BeginOffsetMillis": 19010,
        "EndOffsetMillis": 22690,
        "Sentiment": "NEGATIVE",
        "IssuesDetected": [
            {
                "CharacterOffsets": {
                    "BeginOffsetChar": 0,
                    "EndOffsetChar": 81
                }
            }
        ]
    }
},
{
    "Categories": {
        "MatchedCategories": [
            "CreditCardRelated",
            "CardBrokenIssue"
        ],
        "MatchedDetails": {
            "CreditCardRelated": {
                "PointsOfInterest": [
                    {
                        "BeginOffsetMillis": 19010,
                        "EndOffsetMillis": 22690
                    }
                ]
            }
        }
    }
}

```

```

    },
    "CardBrokenIssue": {
      "PointsOfInterest": [
        {
          "BeginOffsetMillis": 25000,
          "EndOffsetMillis": 29690
        }
      ]
    }
  }
}

```

Contoh acara SELESAI

- EventType: SELESAI
- Diterbitkan pada akhir sesi analisis kontak real-time jika analisis berhasil diselesaikan.

```

{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "InstanceId": "your Amazon Connect instance ID",
  "ContactId": "the ID of the contact",
  "LanguageCode": "the language code of the contact",
  "EventType": "COMPLETED"
}

```

Contoh acara GAGAL

- EventType: GAGAL
- Diterbitkan di akhir sesi analisis kontak real-time jika analisis gagal.

```

{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "InstanceId": "your Amazon Connect instance ID",

```

```
"ContactId": "the ID of the contact",  
"LanguageCode": "the language code of the contact",  
"EventType": "FAILED"  
}
```

Lokasi file keluaran untuk file yang dianalisis dengan Lensa Kontak

Berikut ini adalah contoh tampilan jalur untuk file keluaran Lensa Kontak saat disimpan di bucket Amazon S3 untuk instance Anda.

- File transkrip dianalisis asli (JSON)
 - */connect-instance- ember/Analisis/Suara /2020/02/04/ Contact_ID _Analysis_2020-02-04T 21:14:16 z.json*
 - */connect-instance- ember/ Analisis/Obrolan /2020/02/04/ Contact_ID _analysis_2020-02-04T 21:14:16 z.json*
- File transkrip dianalisis yang disunting di (JSON)
 - */connect-instance- ember/ Analisis/Suara/Disunting /2020/02/04/ Contact_ID _ analysis_redacted _2020-02-04T 21:14:16 z.json*
 - */connect-instance- ember/ Analisis/Obrolan/Disunting /2020/02/04/ Contact_ID _ analysis_redacted _2020-02-04T 21:14:16 z.json*
- File audio yang disunting
 - */connect-instance- ember/ Analisis/Suara/Disunting /2020/02/04/ Contact_ID _ call_recording_redacted _2020-02-04T 21:14:16 Z. wav*

Important

Untuk menghapus rekaman, Anda harus menghapus file untuk rekaman yang disunting dan yang tidak disunting.

Contoh file keluaran Lensa Kontak untuk panggilan

Bagian berikut memberikan contoh output yang dihasilkan saat Lensa Kontak mendeteksi masalah, mencocokkan kategori, menunjukkan kenyaringan, dan menyunting data sensitif.

Perluas setiap bagian untuk mempelajari lebih lanjut.

Contoh file asli yang dianalisis untuk panggilan

Contoh berikut menunjukkan skema untuk panggilan yang telah dianalisis oleh Lensa Kontak. Contoh menunjukkan kenyaringan, deteksi masalah, driver panggilan, dan informasi yang akan dihapus.

Perhatikan hal berikut tentang file yang dianalisis:

- Itu tidak menunjukkan data sensitif mana yang disunting. Semua data disebut sebagai PII (informasi identitas pribadi).
- Setiap giliran mencakup Redaction bagian hanya jika itu termasuk PII.
- Jika ada Redaction bagian, itu termasuk offset dalam milidetik. Dalam file.wav, bagian yang disunting akan diam. Jika diinginkan, Anda dapat menggunakan offset untuk mengganti keheningan dengan sesuatu yang lain, seperti bunyi bip.
- Jika dua atau lebih redaksi PII ada secara bergantian, offset pertama berlaku untuk PII pertama, offset kedua berlaku untuk PII kedua, dan seterusnya.

```
{
  "Version": "1.1.0",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "Channel": "VOICE",
  "ContentMetadata": {
    "Output": "Raw"
  },
  "JobStatus": "COMPLETED",
  "LanguageCode": "en-US",
  "Participants": [
    {
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER"
    },
    {
      "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
      "ParticipantRole": "AGENT"
    }
  ],
  "Categories": {
    "MatchedCategories": ["Cancellation"],
    "MatchedDetails": {
      "Cancellation": {
```

```

        "PointsOfInterest": [
            {
                "BeginOffsetMillis": 7370,
                "EndOffsetMillis": 11190
            }
        ]
    },
},
"ConversationCharacteristics": {
    "TotalConversationDurationMillis": 32110,
    "Sentiment": {
        "OverallSentiment": {
            "AGENT": 0,
            "CUSTOMER": 3.1
        },
        "SentimentByPeriod": {
            "QUARTER": {
                "AGENT": [
                    {
                        "BeginOffsetMillis": 0,
                        "EndOffsetMillis": 7427,
                        "Score": 0
                    },
                    {
                        "BeginOffsetMillis": 7427,
                        "EndOffsetMillis": 14855,
                        "Score": -5
                    },
                    {
                        "BeginOffsetMillis": 14855,
                        "EndOffsetMillis": 22282,
                        "Score": 0
                    },
                    {
                        "BeginOffsetMillis": 22282,
                        "EndOffsetMillis": 29710,
                        "Score": 5
                    }
                ],
                "CUSTOMER": [
                    {
                        "BeginOffsetMillis": 0,
                        "EndOffsetMillis": 8027,

```

```
        "Score": -2.5
      },
      {
        "BeginOffsetMillis": 8027,
        "EndOffsetMillis": 16055,
        "Score": 5
      },
      {
        "BeginOffsetMillis": 16055,
        "EndOffsetMillis": 24082,
        "Score": 5
      },
      {
        "BeginOffsetMillis": 24082,
        "EndOffsetMillis": 32110,
        "Score": 5
      }
    ]
  }
},
"Interruptions": {
  "InterruptionsByInterrupter": {
    "CUSTOMER": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 10710,
        "DurationMillis": 3790,
        "EndOffsetMillis": 14500
      }
    ],
    "AGENT": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 10710,
        "DurationMillis": 3790,
        "EndOffsetMillis": 14500
      }
    ]
  },
  "TotalCount": 2,
  "TotalTimeMillis": 7580
},
"NonTalkTime": {
  "TotalTimeMillis": 0,
  "Instances": []
}
```



```

    },
    "TalkSpeed": {
      "DetailsByParticipant": {
        "AGENT": {
          "AverageWordsPerMinute": 239
        },
        "CUSTOMER": {
          "AverageWordsPerMinute": 163
        }
      }
    },
    "TalkTime": {
      "TotalTimeMillis": 28698,
      "DetailsByParticipant": {
        "AGENT": {
          "TotalTimeMillis": 15079
        },
        "CUSTOMER": {
          "TotalTimeMillis": 13619
        }
      }
    }
  },
  "CustomModels": [
    { // set via https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/add-
      custom-vocabulary.html
      "Type": "TRANSCRIPTION_VOCABULARY",
      "Name": "ProductNames",
      "Id": "4e14b0db-f00a-451a-8847-f6dbf76ae415" // optional field
    }
  ],
  "Transcript": [
    {
      "BeginOffsetMillis": 0,
      "Content": "Okay.",
      "EndOffsetMillis": 90,
      "Id": "the ID of the turn",
      "ParticipantId": "AGENT",
      "Sentiment": "NEUTRAL",
      "LoudnessScore": [
        79.27
      ]
    }
  ],
  {

```

```
"BeginOffsetMillis": 160,
"Content": "Just hello. My name is Peter and help.",
"EndOffsetMillis": 4640,
"Id": "the ID of the turn",
"ParticipantId": "CUSTOMER",
"Sentiment": "NEUTRAL",
"LoudnessScore": [
  66.56,
  40.06,
  85.27,
  82.22,
  77.66
],
"Redaction": {
  "RedactedTimestamps": [
    {
      "BeginOffsetMillis": 3290,
      "EndOffsetMillis": 3620
    }
  ]
}
},
{
  "BeginOffsetMillis": 4640,
  "Content": "Hello. Peter, how can I help you?",
  "EndOffsetMillis": 6610,
  "Id": "the ID of the turn",
  "ParticipantId": "AGENT",
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "LoudnessScore": [
    70.23,
    73.05,
    71.8
  ],
  "Redaction": {
    "RedactedTimestamps": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 5100,
        "EndOffsetMillis": 5450
      }
    ]
  }
},
{
```

```
"BeginOffsetMillis": 7370,
"Content": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription.",
"EndOffsetMillis": 11190,
"Id": "the ID of the turn",
"ParticipantId": "CUSTOMER",
"Sentiment": "NEGATIVE",
"LoudnessScore": [
    77.18,
    79.59,
    85.23,
    81.08,
    73.99
],
"IssuesDetected": [
    {
        "CharacterOffsets": {
            "BeginOffsetChar": 0,
            "EndOffsetChar": 55
        },
        "Text": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription"
    }
]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 11220,
    "Content": "That sounds very bad. I can offer a 20% discount to make you
stay with us.",
    "EndOffsetMillis": 15210,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "LoudnessScore": [
        75.92,
        75.79,
        80.31,
        80.44,
        76.31
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 15840,
    "Content": "That sounds interesting. Thank you accept.",
    "EndOffsetMillis": 18120,
    "Id": "the ID of the turn",
```

```

    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        73.77,
        79.17,
        77.97,
        79.29
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 18310,
    "Content": "Alright, I made all the changes to the account and now these
discounts applied.",
    "EndOffsetMillis": 21820,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "LoudnessScore": [
        83.88,
        86.75,
        86.97,
        86.11
    ],
    "OutcomesDetected": [
        {
            "CharacterOffsets": {
                "BeginOffsetChar": 9,
                "EndOffsetChar": 77
            },
            "Text": "I made all the changes to the account and now these
discounts applied"
        }
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 22610,
    "Content": "Awesome. Thank you so much.",
    "EndOffsetMillis": 24140,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        79.11,
        81.7,

```

```
        78.15
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 24120,
    "Content": "No worries. I will send you all the details later today and
call you back next week to check up on you.",
    "EndOffsetMillis": 29710,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        87.07,
        83.96,
        76.38,
        88.38,
        87.69,
        76.6
    ],
    "ActionItemsDetected": [
        {
            "CharacterOffsets": {
                "BeginOffsetChar": 12,
                "EndOffsetChar": 102
            },
            "Text": "I will send you all the details later today and call you
back next week to check up on you"
        }
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 30580,
    "Content": "Thank you. Sir. Have a nice evening.",
    "EndOffsetMillis": 32110,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        81.42,
        82.29,
        73.29
    ]
}
]
```

```

    }
  }
}

```

Contoh file yang disunting untuk panggilan

Bagian ini menunjukkan contoh file yang disunting untuk panggilan. Ini adalah kembaran dari file yang dianalisis asli. Satu-satunya perbedaan adalah bahwa data sensitif disunting. Dalam contoh ini, tiga entitas dipilih untuk redaksi: "CREDIT_DEBIT_NUMBER", "NAME", "USERNAME".

Dalam contoh ini, `RedactionMaskMode` diatur ke PII. Ketika entitas disunting, Lensa Kontak menggantikannya dengan. [PII] Jika disetel ke `ENTITY_TYPE`, Contact Lens akan mengganti data dengan nama entitas, misalnya, [CREDIT_DEBIT_NUMBER].

```

{
  "Version": "1.1.0",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "ContentMetadata": {
    "Output": "Redacted",
    "RedactionTypes": ["PII"],
    "RedactionTypesMetadata": {
      "PII": {
        "RedactionEntitiesRequested": ["CREDIT_DEBIT_NUMBER", "NAME",
"USERNAME"],
        "RedactionMaskMode": "PII" // if you were to choose ENTITY_TYPE
instead, the redaction would say, for example, [NAME]
      }
    }
  },
  "Channel": "VOICE",
  "JobStatus": "COMPLETED",
  "LanguageCode": "en-US",
  "Participants": [
    {
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER"
    },
    {
      "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
      "ParticipantRole": "AGENT"
    }
  ],
  "Categories": {

```

```
"MatchedCategories": ["Cancellation"],
"MatchedDetails": {
  "Cancellation": {
    "PointsOfInterest": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 7370,
        "EndOffsetMillis": 11190
      }
    ]
  }
},
"ConversationCharacteristics": {
  "TotalConversationDurationMillis": 32110,
  "Sentiment": {
    "OverallSentiment": {
      "AGENT": 0,
      "CUSTOMER": 3.1
    },
    "SentimentByPeriod": {
      "QUARTER": {
        "AGENT": [
          {
            "BeginOffsetMillis": 0,
            "EndOffsetMillis": 7427,
            "Score": 0
          },
          {
            "BeginOffsetMillis": 7427,
            "EndOffsetMillis": 14855,
            "Score": -5
          },
          {
            "BeginOffsetMillis": 14855,
            "EndOffsetMillis": 22282,
            "Score": 0
          },
          {
            "BeginOffsetMillis": 22282,
            "EndOffsetMillis": 29710,
            "Score": 5
          }
        ],
        "CUSTOMER": [
```

```
        {
            "BeginOffsetMillis": 0,
            "EndOffsetMillis": 8027,
            "Score": -2.5
        },
        {
            "BeginOffsetMillis": 8027,
            "EndOffsetMillis": 16055,
            "Score": 5
        },
        {
            "BeginOffsetMillis": 16055,
            "EndOffsetMillis": 24082,
            "Score": 5
        },
        {
            "BeginOffsetMillis": 24082,
            "EndOffsetMillis": 32110,
            "Score": 5
        }
    ]
}
},
"Interruptions": {
    "InterruptionsByInterrupter": {
        "CUSTOMER": [
            {
                "BeginOffsetMillis": 10710,
                "DurationMillis": 3790,
                "EndOffsetMillis": 14500
            }
        ],
        "AGENT": [
            {
                "BeginOffsetMillis": 10710,
                "DurationMillis": 3790,
                "EndOffsetMillis": 14500
            }
        ]
    },
    "TotalCount": 2,
    "TotalTimeMillis": 7580
},
```



```

    "NonTalkTime": {
      "TotalTimeMillis": 0,
      "Instances": []
    },
    "TalkSpeed": {
      "DetailsByParticipant": {
        "AGENT": {
          "AverageWordsPerMinute": 239
        },
        "CUSTOMER": {
          "AverageWordsPerMinute": 163
        }
      }
    },
    "TalkTime": {
      "TotalTimeMillis": 28698,
      "DetailsByParticipant": {
        "AGENT": {
          "TotalTimeMillis": 15079
        },
        "CUSTOMER": {
          "TotalTimeMillis": 13619
        }
      }
    }
  },
  "CustomModels": [
    { // set via https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/add-
      custom-vocabulary.html
      "Type": "TRANSCRIPTION_VOCABULARY",
      "Name": "ProductNames",
      "Id": "4e14b0db-f00a-451a-8847-f6dbf76ae415" // optional field
    }
  ],
  "Transcript": [
    {
      "BeginOffsetMillis": 0,
      "Content": "Okay.",
      "EndOffsetMillis": 90,
      "Id": "the ID of the turn",
      "ParticipantId": "AGENT",
      "Sentiment": "NEUTRAL",
      "LoudnessScore": [
        79.27
      ]
    }
  ]
}

```

```
]
},
{
  "BeginOffsetMillis": 160,
  "Content": "Just hello. My name is [PII] and help.",
  "EndOffsetMillis": 4640,
  "Id": "the ID of the turn",
  "ParticipantId": "CUSTOMER",
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "LoudnessScore": [
    66.56,
    40.06,
    85.27,
    82.22,
    77.66
  ],
  "Redaction": {
    "RedactedTimestamps": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 3290,
        "EndOffsetMillis": 3620
      }
    ]
  }
},
{
  "BeginOffsetMillis": 4640,
  "Content": "Hello. [PII], how can I help you?",
  "EndOffsetMillis": 6610,
  "Id": "the ID of the turn",
  "ParticipantId": "AGENT",
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "LoudnessScore": [
    70.23,
    73.05,
    71.8
  ],
  "Redaction": {
    "RedactedTimestamps": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 5100,
        "EndOffsetMillis": 5450
      }
    ]
  }
}
```

```
    }
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 7370,
    "Content": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription.",
    "EndOffsetMillis": 11190,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "LoudnessScore": [
      77.18,
      79.59,
      85.23,
      81.08,
      73.99
    ],
    "IssuesDetected": [
      {
        "CharacterOffsets": {
          "BeginOffsetChar": 0,
          "EndOffsetChar": 55
        },
        "Text": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription"
      }
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 11220,
    "Content": "That sounds very bad. I can offer a 20% discount to make you
stay with us.",
    "EndOffsetMillis": 15210,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "LoudnessScore": [
      75.92,
      75.79,
      80.31,
      80.44,
      76.31
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 15840,
```

```

    "Content": "That sounds interesting. Thank you accept.",
    "EndOffsetMillis": 18120,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
      73.77,
      79.17,
      77.97,
      79.29
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 18310,
    "Content": "Alright, I made all the changes to the account and now these
discounts applied.",
    "EndOffsetMillis": 21820,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "LoudnessScore": [
      83.88,
      86.75,
      86.97,
      86.11
    ],
    "OutcomesDetected": [
      {
        "CharacterOffsets": {
          "BeginOffsetChar": 9,
          "EndOffsetChar": 77
        },
        "Text": "I made all the changes to the account and now these
discounts applied"
      }
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 22610,
    "Content": "Awesome. Thank you so much.",
    "EndOffsetMillis": 24140,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",

```

```
    "LoudnessScore": [
      79.11,
      81.7,
      78.15
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 24120,
    "Content": "No worries. I will send you all the details later today and
call you back next week to check up on you.",
    "EndOffsetMillis": 29710,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
      87.07,
      83.96,
      76.38,
      88.38,
      87.69,
      76.6
    ],
    "ActionItemsDetected": [
      {
        "CharacterOffsets": {
          "BeginOffsetChar": 12,
          "EndOffsetChar": 102
        },
        "Text": "I will send you all the details later today and call you
back next week to check up on you"
      }
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 30580,
    "Content": "Thank you. Sir. Have a nice evening.",
    "EndOffsetMillis": 32110,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
      81.42,
      82.29,
      73.29
    ]
  }
]
```

```
    ]
  }
]
}
```

Contoh file keluaran Lensa Kontak untuk obrolan

Bagian ini menunjukkan contoh skema untuk percakapan obrolan yang telah dianalisis oleh Contact Lens. Contoh menunjukkan sentimen yang disimpulkan, kategori yang cocok, ringkasan kontak, dan waktu respons.

File asli yang dianalisis berisi transkrip obrolan lengkap. Konten yang sama yang ada di bidang Transkrip obrolan pada halaman Detail kontak hadir di Transcript bidang dalam file analisis Lensa Kontak asli. Selain itu, file yang dianalisis mungkin berisi lebih banyak bidang, seperti Redaction bagian untuk menunjukkan bahwa ada data yang disunting dalam file analisis yang disunting.

Note

Beberapa `ConversationCharacteristics` termasuk `DetailsByParticipantRole` peta, dengan peran peserta sebagai kunci. Namun, tidak semua peran dari `Participants` daftar (seperti `CUSTOMER` atau `AGENT`) dijamin memiliki kunci yang sesuai di `DetailsByParticipantRole` objek. Kehadiran kunci untuk peserta tergantung pada apakah ada data yang memenuhi syarat untuk Contact Lens analisis.

Kategori

`PointsOfInterest` berbeda antara kategori pasca-obrolan dan pasca-panggilan:

- Pasca-panggilan `PointsOfInterest` memiliki offset milidetik.
- Pasca-obrolan `PointsOfInterest` memiliki `arrayTranscriptItems`; setiap item memiliki `id` dan `CharacterOffset`.

Ada `arrayPointsOfInterest`. Setiap array memiliki `arrayTranscriptItems`: masing-masing `PointOfInterest` untuk kecocokan Kategori, tetapi setiap kecocokan dapat menjangkau beberapa item transkrip.

Untuk panggilan dan obrolan, `PointsOfInterest` array bisa kosong. Ini berarti bahwa kategori tersebut cocok untuk seluruh kontak. Misalnya, jika Anda membuat aturan untuk mencocokkan

kategori ketika Hello tidak disebutkan dalam kontak, tidak akan ada bagian dari transkrip untuk menentukan kondisi ini.

Note

Saat ini, kategori disimpulkan untuk `text/plain`, pesan `text/markdown` obrolan saja.

Sorotan utama

Sorotan utama terletak di `ConversationCharacteristics.ContactSummary.SummaryItemsDetected` array. Tidak lebih dari satu item dapat berada dalam array itu, menekankan bahwa hanya satu `setIssue`, `Outcome`, dan `Action` item yang dapat ditemukan.

Setiap objek dalam array memiliki bidang berikut: `IssuesDetected`, `OutcomesDetected`, `ActionItemsDetected`.

Masing-masing bidang memiliki array `TranscriptItems` yang memiliki `Id` dan `CharacterOffsets`. Mereka menjelaskan `TranscriptItems` dan bagian-bagian tertentu yang diidentifikasi berisi ringkasan kontak: masalah, hasil, atau item tindakan.

Note

Saat ini, sorotan utama disimpulkan hanya untuk pesan `text/plain` obrolan.

Sentimen

Sentimen keseluruhan

Skor sentimen `DetailsByParticipantRole` lapangan untuk peserta kontak mirip dengan Lensa Kontak untuk file analitik ucapan.

`DetailsByInteraction` bidang memiliki skor CUSTOMER sentimen untuk bagian interaksi obrolan `WithAgent` dan `WithoutAgent`. Jika tidak ada pesan pelanggan di bagian interaksi tersebut, bidang masing-masing tidak akan ada.

Note

Saat ini, sentimen yang disimpulkan adalah untuk `text/plain`, pesan `text/markdown` obrolan saja.

Pergeseran sentimen

`DetailsByParticipantRoleBidang` berisi objek yang menggambarkan pergeseran sentimen untuk peserta kontak (yaitu, `AGENT`, `CUSTOMER`): `BeginScore` dan `EndScore`.

`DetailsByInteractionBidang` ini memiliki pergeseran `CUSTOMER` sentimen untuk bagian dari interaksi obrolan `WithAgent` dan `WithoutAgent`. Jika tidak ada pesan pelanggan di bagian interaksi tersebut, bidang masing-masing tidak akan ada.

Pergeseran sentimen memberikan informasi tentang bagaimana sentimen peserta berubah selama interaksi obrolan.

Waktu respons

`AgentGreetingTimeMillis` mengukur waktu antara saat `AGENT` bergabung dengan obrolan dan saat ketika mereka mengakhiri pesan pertama mereka kepada pelanggan.

`DetailsByParticipantRole` memiliki karakteristik sebagai berikut untuk masing-masing peserta:

- `Average`: Berapa waktu respons rata-rata untuk peserta.
- `Maximum`: Berapa waktu respons terpanjang untuk peserta. Jika ada beberapa item transkrip dengan waktu respons maksimum yang sama, yang mana.

Untuk menghitung `Average` dan waktu `Maximum` respons untuk peserta tertentu, mereka perlu menanggapi pesan dari peserta lain (`AGENT` perlu menanggapi `CUSTOMER`, atau sebaliknya).

Misalnya, jika hanya ada satu pesan dari `CUSTOMER` dan kemudian hanya satu pesan dari `AGENT` sebelum obrolan berakhir, Lensa Kontak akan menghitung waktu respons untuk `AGENT`, tetapi tidak untuk `CUSTOMER`.

Note

Saat ini, waktu respons disimpulkan adalah untuk `text/plain`, pesan `text/markdown` obrolan saja.

Redaksi

Perhatikan hal berikut tentang file analisis asli untuk obrolan:

- Item transkrip mencakup `Redaction` bagian hanya jika ada data yang akan disunting. Bagian ini berisi offset karakter untuk data yang disunting dalam file analisis yang disunting.
- Jika dua atau lebih potongan pesan disunting, offset pertama berlaku untuk bagian yang disunting pertama, offset kedua berlaku untuk bagian yang disunting kedua, dan seterusnya.

`DisplayNames` untuk AGENT dan CUSTOMER disunting karena mengandung PII. Ini juga berlaku untuk `AttachmentName`.

`CharacterOffsets` mempertimbangkan perubahan redaksi `Content` panjang dalam file analisis yang disunting. `CharacterOffsets` menggambarkan konten yang disunting, bukan konten asli.

Contoh file obrolan asli

```
{
  "AccountId": "123456789012",
  "Categories": {
    "MatchedCategories": [
      "agent-intro"
    ],
    "MatchedDetails": {
      "agent-intro": {
        "PointsOfInterest": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 0,
                  "EndOffsetChar": 73
                },
                "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
  }
}
```

```

    ]
  }
]
},
"Channel": "CHAT",
"ChatTranscriptVersion": "2019-08-26",
"ContentMetadata": {
  "Output": "Raw"
},
"ConversationCharacteristics": {
  "ContactSummary": {
    "SummaryItemsDetected": [
      {
        "ActionItemsDetected": [],
        "IssuesDetected": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 72,
                  "EndOffsetChar": 244
                },
                "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
              }
            ]
          }
        ],
        "OutcomesDetected": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 0,
                  "EndOffsetChar": 150
                },
                "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
              }
            ]
          }
        ]
      }
    ]
  }
}
]

```

```
    },
    "ResponseTime": {
      "AgentGreetingTimeMillis": 2511,
      "DetailsByParticipantRole": {
        "AGENT": {
          "Average": {
            "ValueMillis": 5575
          },
          "Maximum": {
            "TranscriptItems": [
              {
                "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"
              }
            ],
            "ValueMillis": 7309
          }
        },
        "CUSTOMER": {
          "Average": {
            "ValueMillis": 5875
          },
          "Maximum": {
            "TranscriptItems": [
              {
                "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"
              }
            ],
            "ValueMillis": 11366
          }
        }
      }
    },
    "Sentiment": {
      "DetailsByTranscriptItemGroup": [
        {
          "ParticipantRole": "AGENT",
          "ProgressiveScore": 0,
          "Sentiment": "NEUTRAL",
          "TranscriptItems": [
            {
              "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
            }
          ]
        }
      ],
    },
```

```
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "POSITIVE",
```

```
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cfeb97b6742"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc"
      },
      {
        "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e"
      },
      {
        "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
```

```
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 3.3333333333333335,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -1.6666666666666667,
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
```

```
        "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -3.75,
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c"
      },
      {
        "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -3.75,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -2.5,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090"
      }
    ]
  }
}
```

```
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70"
    }
  ]
},
{
```



```
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 3.75,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 3.75,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0"
      }
    ]
  }
],
"OverallSentiment": {
  "DetailsByInteraction": {
    "DetailsByParticipantRole": {
      "CUSTOMER": {
```

```

        "WithAgent": 0
      }
    },
    "DetailsByParticipantRole": {
      "AGENT": 1.1538461538461537,
      "CUSTOMER": 0
    }
  },
  "SentimentShift": {
    "DetailsByInteraction": {
      "DetailsByParticipantRole": {
        "CUSTOMER": {
          "WithAgent": {
            "BeginScore": -3,
            "EndScore": 3.75
          }
        }
      }
    }
  },
  "DetailsByParticipantRole": {
    "AGENT": {
      "BeginScore": 0,
      "EndScore": 2.5
    },
    "CUSTOMER": {
      "BeginScore": -3.75,
      "EndScore": 3.75
    },
    "SYSTEM": {
      "BeginScore": 2.5,
      "EndScore": 0
    }
  }
}
},
"CustomerMetadata": {
  "ContactId": "b49644f6-672f-445c-b209-f76b36482830",
  "InputS3Uri": "path to the json file in s3",
  "InstanceId": "f23fc323-3d6d-48aa-95dc-EXAMPLE012"
},
"JobStatus": "COMPLETED",
"LanguageCode": "en-US",

```

```

"Participants": [
  {
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER"
  },
  {
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM"
  },
  {
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT"
  }
],
"Transcript": [
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:50.735Z",
    "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "740c494d-9df7-4400-91c0-3e4df33922c8",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:53.390Z",
    "Content": "Hello, thanks for contacting us. This is an example of what the
Amazon Connect virtual contact center can enable you to do.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "78aa8229-714a-4c87-916b-ce7d8d567ab2",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:55.131Z",
    "Content": "The time in queue is less than 5 minutes.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "1276382b-facb-49c5-8d34-62e3b0f50002",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
  }
]

```

```

    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:56.618Z",
    "Content": "You are now being placed in queue to chat with an agent.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "88c2363e-8206-4781-a353-c15e1ccacc12",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:00.951Z",
    "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "c05cca74-d50b-4aa5-b46c-fdb5ae8c814c",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:03.462Z",
    "Content": "Hello, thanks for reaching Example Corp. This is Jane. How may
I help you?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 46,
          "EndOffsetChar": 53
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:08.102Z",

```

```
    "Content": "I'd like to see if I can get a refund or an exchange, because I ordered one of your grow-it-yourself indoor herb garden kits and nothing sprouted after a couple weeks so I think something is wrong with the seeds and this product may be defective.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:14.137Z",
    "Content": "My wife is blind and sensitive to the sun so I was going to surprise her for her birthday with all the herbs that she loves so you guys actually really let me down.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:18.781Z",
    "Content": "I should be taking my business elsewhere. I don't see why I should be giving money to a company that isn't even going to sell a product that works.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:24.123Z",
    "Content": "Ok. Can I get your first and last name please?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  }
```

```
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:29.879Z",
    "Content": "Yeah. My first name is John and last name is Doe.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 21,
          "EndOffsetChar": 26
        },
        {
          "BeginOffsetChar": 44,
          "EndOffsetChar": 49
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:34.670Z",
    "Content": "Could you please provide me with the order ID number?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:39.726Z",
    "Content": "Yes, just . Looking ...",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
```

```

    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:44.887Z",
    "Content": "Not a problem, take your time.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:52.978Z",
    "Content": "Okay, that should be #5376897. You know, if the product was
fine I wouldn't have to scrounge through emails.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:59.441Z",
    "Content": "alright, perfect. And could you also just confirm the shipping
address for me?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 77,
          "EndOffsetChar": 78
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:05.455Z",
    "Content": "123 Any Street, Any Town, and the zip code is 98109.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",

```

```

    "Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 0,
          "EndOffsetChar": 27
        },
        {
          "BeginOffsetChar": 49,
          "EndOffsetChar": 54
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:12.764Z",
    "Content": "Thank you very much. Just waiting on my system here. .. I'll
also need the last four digits of your debit card.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:17.412Z",
    "Content": "Ok. Last four for my debit care are 9008",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 27,
          "EndOffsetChar": 31
        }
      ]
    },
  },

```



```
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:22.486Z",
    "Content": "It's just too bad. I thought this was going to be the best
gift idea. How can you guys be sending out defective seeds? Isn't that your whole
business?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:38.961Z",
    "Content": "I apologize for the experience you had Mr. Doe, its very
uncommon that our customer will have this issue. We will look into this and get this
sorted out for you right away.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cf97b6742",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 41,
          "EndOffsetChar": 46
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:44.192Z",
    "Content": "Well, my wife's birthday already passed, so. There's not too
much you can do. But I would still like to grow the herbs for her, if possible.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  }
}
```

```
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:51.310Z",
    "Content": "Totally understandable. Let me see what we can do for you.
Please give me couple of minutes as I check the system.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:56.287Z",
    "Content": "Thank you sir one moment please.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:01.224Z",
    "Content": "Alright are you still there Mr Doe?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 30,
          "EndOffsetChar": 35
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:07.093Z",
    "Content": "Yeah.",
    "ContentType": "text/markdown",
```

```

    "DisplayName": "John",
    "Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:12.562Z",
    "Content": "We are not only refunding the cost of the grow-it-yourself indoor herb kit but we will also be sending you a replacement. Would you be okay with this?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:17.029Z",
    "Content": "Yeah! That would be great. I just want my wife to be able to have these herbs in her room. And I'm always happy to get my money back!",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:22.269Z",
    "Content": "Awesome! We really want to keep our customers happy and satisfied, and again I want to apologize for your less than satisfactory experience with the last product you ordered from us.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:26.353Z",
    "Content": "Okay! No problem. Sounds great. Thank you for all your help!",

```

```
"ContentType": "text/markdown",
"DisplayName": "John",
"Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b",
"ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
"ParticipantRole": "CUSTOMER",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:31.431Z",
  "Content": "Is there anything else I can help you out with John?",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 48,
        "EndOffsetChar": 53
      }
    ]
  },
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:36.704Z",
  "Content": "Nope!",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:41.448Z",
  "Content": "Ok great! Have a great day.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
>Type": "MESSAGE"
```

```

    },
    {
      "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:42.799Z",
      "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left",
      "DisplayName": "John",
      "Id": "d1ba54ba-61d4-4a48-9a9a-6cd17d70b8fb",
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER",
      "Type": "EVENT"
    },
    {
      "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:43.192Z",
      "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended",
      "Id": "2d9a0e4f-faec-485f-97af-2767dde1f30a",
      "Type": "EVENT"
    }
  ],
  "Version": "CHAT-2022-11-30"
}

```

Contoh file obrolan yang disunting

```

{
  "AccountId": "123456789012",
  "Categories": {
    "MatchedCategories": [
      "agent-intro"
    ],
    "MatchedDetails": {
      "agent-intro": {
        "PointsOfInterest": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 0,
                  "EndOffsetChar": 71
                },
                "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
  ]
}

```

```

    }
  }
},
"Channel": "CHAT",
"ChatTranscriptVersion": "2019-08-26",
"ContentMetadata": {
  "Output": "Redacted",
  "RedactionTypes": [
    "PII"
  ],
  "RedactionTypesMetadata": {
    "PII": {
      "RedactionMaskMode": "PII"
    }
  }
},
"ConversationCharacteristics": {
  "ContactSummary": {
    "SummaryItemsDetected": [
      {
        "ActionItemsDetected": [],
        "IssuesDetected": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 72,
                  "EndOffsetChar": 244
                },
                "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
              }
            ]
          }
        ],
        "OutcomesDetected": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 0,
                  "EndOffsetChar": 150
                },
                "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
              }
            ]
          }
        ]
      }
    ]
  }
}

```

```

    ]
  }
]
},
"ResponseTime": {
  "AgentGreetingTimeMillis": 2511,
  "DetailsByParticipantRole": {
    "AGENT": {
      "Average": {
        "ValueMillis": 5575
      },
      "Maximum": {
        "TranscriptItems": [
          {
            "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"
          }
        ],
        "ValueMillis": 7309
      }
    },
    "CUSTOMER": {
      "Average": {
        "ValueMillis": 5875
      },
      "Maximum": {
        "TranscriptItems": [
          {
            "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"
          }
        ],
        "ValueMillis": 11366
      }
    }
  }
},
"Sentiment": {
  "DetailsByTranscriptItemGroup": [
    {
      "ParticipantRole": "AGENT",
      "ProgressiveScore": 0,
      "Sentiment": "NEUTRAL",
      "TranscriptItems": [

```

```
        {
            "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
        }
    ],
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15"
        }
    ]
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3"
        }
    ]
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795"
        }
    ]
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0"
        }
    ]
}
```



```
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.666666666666667,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.666666666666667,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.666666666666667,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cf97b6742"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc"
      },
      {
        "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e"
      },
      {
        "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688"
      }
    ]
  }
}
```

```
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "POSITIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 3.3333333333333335,
  "Sentiment": "POSITIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d"
    }
  ]
},
{
```

```
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -1.6666666666666667,
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -3.75,
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c"
      },
      {
        "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -3.75,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -2.5,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
```

```
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
```

```
        "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 3.75,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 3.75,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0"
      }
    ]
  }
}
```

```

    ],
    "OverallSentiment": {
      "DetailsByInteraction": {
        "DetailsByParticipantRole": {
          "CUSTOMER": {
            "WithAgent": 0
          }
        }
      },
      "DetailsByParticipantRole": {
        "AGENT": 1.1538461538461537,
        "CUSTOMER": 0
      }
    },
    "SentimentShift": {
      "DetailsByInteraction": {
        "DetailsByParticipantRole": {
          "CUSTOMER": {
            "WithAgent": {
              "BeginScore": -3,
              "EndScore": 3.75
            }
          }
        }
      },
      "DetailsByParticipantRole": {
        "AGENT": {
          "BeginScore": 0,
          "EndScore": 2.5
        },
        "CUSTOMER": {
          "BeginScore": -3.75,
          "EndScore": 3.75
        }
      }
    }
  },
  "CustomerMetadata": {
    "ContactId": "b49644f6-672f-445c-b209-f76b36482830",
    "InputS3Uri": "path to the json file in s3",
    "InstanceId": "f23fc323-3d6d-48aa-EXAMPLE012"
  },
  "JobStatus": "COMPLETED",

```

```

"LanguageCode": "en-US",
"Participants": [
  {
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER"
  },
  {
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM"
  },
  {
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT"
  }
],
"Transcript": [
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:50.735Z",
    "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "740c494d-9df7-4400-91c0-3e4df33922c8",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:53.390Z",
    "Content": "Hello, thanks for contacting us. This is an example of what the
Amazon Connect virtual contact center can enable you to do.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "78aa8229-714a-4c87-916b-ce7d8d567ab2",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:55.131Z",
    "Content": "The time in queue is less than 5 minutes.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "1276382b-facb-49c5-8d34-62e3b0f50002",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",

```

```

    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:56.618Z",
    "Content": "You are now being placed in queue to chat with an agent.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "88c2363e-8206-4781-a353-c15e1ccacc12",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:00.951Z",
    "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "c05cca74-d50b-4aa5-b46c-fdb5ae8c814c",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:03.462Z",
    "Content": "Hello, thanks for reaching Example Corp. This is [PII]. How may
I help you?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 46,
          "EndOffsetChar": 51
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:08.102Z",

```



```
    "Content": "I'd like to see if I can get a refund or an exchange, because I ordered one of your grow-it-yourself indoor herb garden kits and nothing sprouted after a couple weeks so I think something is wrong with the seeds and this product may be defective.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:14.137Z",
    "Content": "My wife is blind and sensitive to the sun so I was going to surprise her for her birthday with all the herbs that she loves so you guys actually really let me down.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:18.781Z",
    "Content": "I should be taking my business elsewhere. I don't see why I should be giving money to a company that isn't even going to sell a product that works.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:24.123Z",
    "Content": "Ok. Can I get your first and last name please?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  }
```

```
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:29.879Z",
    "Content": "Yeah. My first name is [PII] and last name [PII].",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 21,
          "EndOffsetChar": 26
        },
        {
          "BeginOffsetChar": 44,
          "EndOffsetChar": 49
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:34.670Z",
    "Content": "Could you please provide me with the order ID number?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:39.726Z",
    "Content": "Yes, just . Looking ...",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
```

```

    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:44.887Z",
    "Content": "Not a problem, take your time.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:52.978Z",
    "Content": "Okay, that should be #5376897. You know, if the product was
fine I wouldn't have to scrounge through emails.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:59.441Z",
    "Content": "alright, perfect. And could you also just confirm the shipping
address for me, [PII]",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 77,
          "EndOffsetChar": 82
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:05.455Z",
    "Content": "[PII], and the zip code [PII].",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",

```

```

    "Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 0,
          "EndOffsetChar": 5
        },
        {
          "BeginOffsetChar": 27,
          "EndOffsetChar": 32
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:12.764Z",
    "Content": "Thank you very much. Just waiting on my system here. .. I'll
also need the last four digits of your debit card.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:17.412Z",
    "Content": "Ok. Last four for my debit card [PII]",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 27,
          "EndOffsetChar": 32
        }
      ]
    },
  },

```

```
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:33.852Z",
    "Content": "It's just too bad. I thought this was going to be the best
gift idea. How can you guys be sending out defective seeds? Isn't that your whole
business?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:38.961Z",
    "Content": "I apologize for the experience you had Mr [PII], its very
uncommon that our customer will have this issue. We will look into this and get this
sorted out for you right away.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cf97b6742",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 41,
          "EndOffsetChar": 46
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:44.192Z",
    "Content": "Well, my wife's birthday already passed, so. There's not too
much you can do. But I would still like to grow the herbs for her, if possible.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  }
}
```

```
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:51.310Z",
    "Content": "Totally understandable. Let me see what we can do for you.
Please give me couple of minutes as I check the system.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:56.287Z",
    "Content": "Thank you sir one moment please.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:01.224Z",
    "Content": "Alright are you still there Mr [PII]?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 30,
          "EndOffsetChar": 35
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:07.093Z",
    "Content": "Yeah.",
    "ContentType": "text/plain",
```

```

    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:12.562Z",
    "Content": "We are not only refunding the cost of the grow-it-yourself indoor herb kit but we will also be sending you a replacement. Would you be okay with this?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:17.029Z",
    "Content": "Yeah! That would be great. I just want my wife to be able to have these herbs in her room. And I'm always happy to get my money back!",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:22.269Z",
    "Content": "Awesome! We really want to keep our customers happy and satisfied, and again I want to apologize for your less than satisfactory experience with the last product you ordered from us.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:26.353Z",
    "Content": "Okay! No problem. Sounds great. Thank you for all your help!",

```

```
"ContentType": "text/plain",
"DisplayName": "[PII]",
"Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b",
"ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
"ParticipantRole": "CUSTOMER",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:31.431Z",
  "Content": "Is there anything else I can help you out with Mr [PII]?",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 48,
        "EndOffsetChar": 53
      }
    ]
  },
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:36.704Z",
  "Content": "Nope!",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:41.448Z",
  "Content": "Ok great! Have a great day.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
>Type": "MESSAGE"
```



```
    },
    {
      "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:42.799Z",
      "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left",
      "DisplayName": "[PII]",
      "Id": "d1ba54ba-61d4-4a48-9a9a-6cd17d70b8fb",
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER",
      "Type": "EVENT"
    },
    {
      "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:43.192Z",
      "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended",
      "Id": "2d9a0e4f-faec-485f-97af-2767dde1f30a",
      "Type": "EVENT"
    }
  ],
  "Version": "CHAT-2022-11-30"
}
```

Memecahkan masalah di Lensa Kontak

Mengapa saya tidak melihat bilah kode warna di situs web admin saya Amazon Connect ?

Jika situs web Amazon Connect admin Anda tidak menyertakan bilah kode warna yang mirip dengan yang ditampilkan pada gambar sebelumnya, periksa apakah percakapan yang Anda coba analisis terjadi sebelum 30 Juni 2020.

Tampilan percakapan ini hanya berfungsi jika Lensa Kontak diaktifkan, dan kemudian percakapan terjadi setelah 30 Juni 2020. Ini karena fitur yang menampilkan percakapan yang dianalisis dalam format ini dirilis pada 30 Juni 2020, dan hanya dapat diterapkan pada percakapan yang terjadi setelah waktu itu.

Mengapa saya tidak melihat atau mendengar konten yang tidak disunting?

Jika organisasi Anda menggunakan fitur redaksi Lensa Kontak, secara default hanya konten yang disunting yang muncul di situs web Amazon Connect admin.

Anda harus memiliki izin untuk melihat konten yang belum disunting. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Lensa Kontak](#).

Mengevaluasi kinerja agen

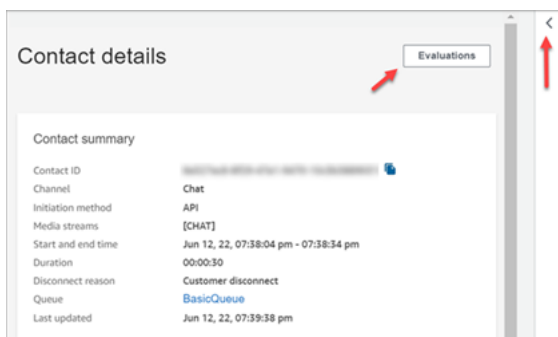
Amazon Connect membantu Anda menilai, melacak, dan meningkatkan cara agen berinteraksi dengan pelanggan dan menyelesaikan masalah. Misalnya, Anda dapat mencari kontak, memilih formulir evaluasi yang sesuai, meninjau audio kontak, transkrip, atau keduanya, dan kemudian mengevaluasi bagaimana agen berinteraksi dengan pelanggan. Anda kemudian dapat menggunakan umpan balik itu untuk membantu agen memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Tip

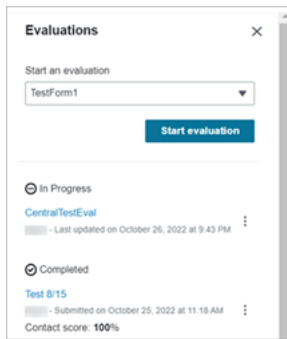
Administrator TI: Untuk mengaktifkan kemampuan evaluasi Amazon Connect, buka Amazon Connect konsol, pilih alias instans Anda, pilih Penyimpanan data, Evaluasi konten, Edit. Anda akan diminta untuk membuat atau memilih bucket S3. Setelah bucket dibuat, Anda dapat menyimpan evaluasi dan mengeksportnya.

Untuk mengevaluasi kinerja

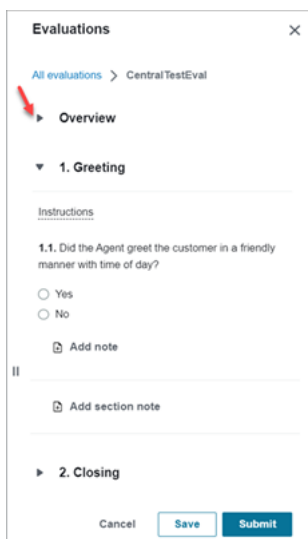
1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk melakukan evaluasi](#).
2. Akses kontak yang ingin Anda evaluasi. Ada beberapa cara Anda dapat melakukan ini. Misalnya, seseorang mungkin telah membagikan URL kontak dengan Anda, atau memberi Anda tugas yang memiliki URL. Atau, Anda mungkin memiliki ID kontak, yang memungkinkan Anda mencari catatan kontak dengan melakukan hal berikut: pada panel navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Pencarian kontak, lalu cari kontak yang ingin Anda evaluasi.
3. Pada halaman Detail kontak, pilih Evaluasi atau ikon <.



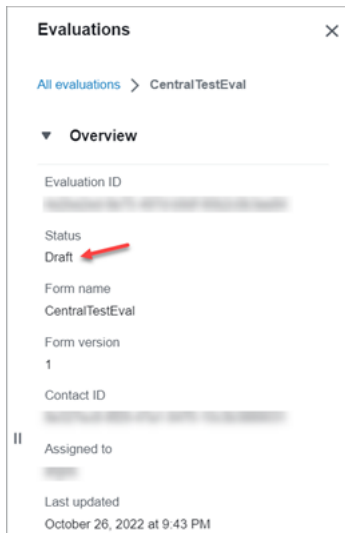
4. Panel Evaluasi mencantumkan evaluasi apa pun yang sedang berlangsung atau diselesaikan untuk kontak.



5. Untuk memulai evaluasi, pilih evaluasi dari menu tarik-turun, lalu pilih Mulai evaluasi.
6. Untuk menavigasi formulir evaluasi yang sangat panjang, gunakan panah di sebelah setiap bagian untuk memciutkan atau memperluasnya.



7. Pilih Simpan untuk menyimpan formulir yang sedang berlangsung. Status formulir menjadi Draf. Anda dapat kembali ke sana kapan saja untuk melanjutkan, atau Anda dapat menghapusnya dan memulai dari awal.



8. Setelah selesai, pilih Kirim. Status formulir Selesai.

Buat formulir evaluasi

Di Amazon Connect, Anda dapat membuat [berbagai formulir evaluasi](#). Misalnya, Anda mungkin memerlukan formulir evaluasi yang berbeda untuk setiap unit bisnis dan jenis interaksi. Setiap formulir dapat berisi beberapa bagian dan pertanyaan. Anda dapat menetapkan [bobot](#) untuk setiap pertanyaan dan bagian untuk menunjukkan seberapa besar skor mereka memengaruhi skor total agen.

Topik ini menjelaskan cara membuat formulir menggunakan situs web Amazon Connect admin. Untuk membuat dan mengelola formulir secara terprogram, lihat [Tindakan evaluasi di Referensi API Amazon Connect](#).

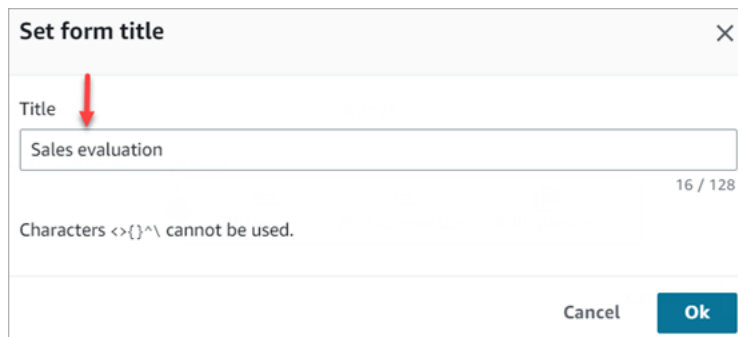
Daftar Isi

- [Langkah 1: Tetapkan judul ke formulir](#)
- [Langkah 2: Tambahkan bagian dan pertanyaan](#)
- [Langkah 3: Tambahkan jawaban](#)
- [Langkah 4: Tetapkan skor dan rentang untuk jawaban](#)
- [Langkah 5: Aktifkan evaluasi otomatis](#)
- [Langkah 6: Pratinjau formulir evaluasi](#)
- [Langkah 7: Tetapkan bobot untuk skor akhir](#)
- [Langkah 8: Aktifkan formulir evaluasi](#)

Langkah 1: Tetapkan judul ke formulir

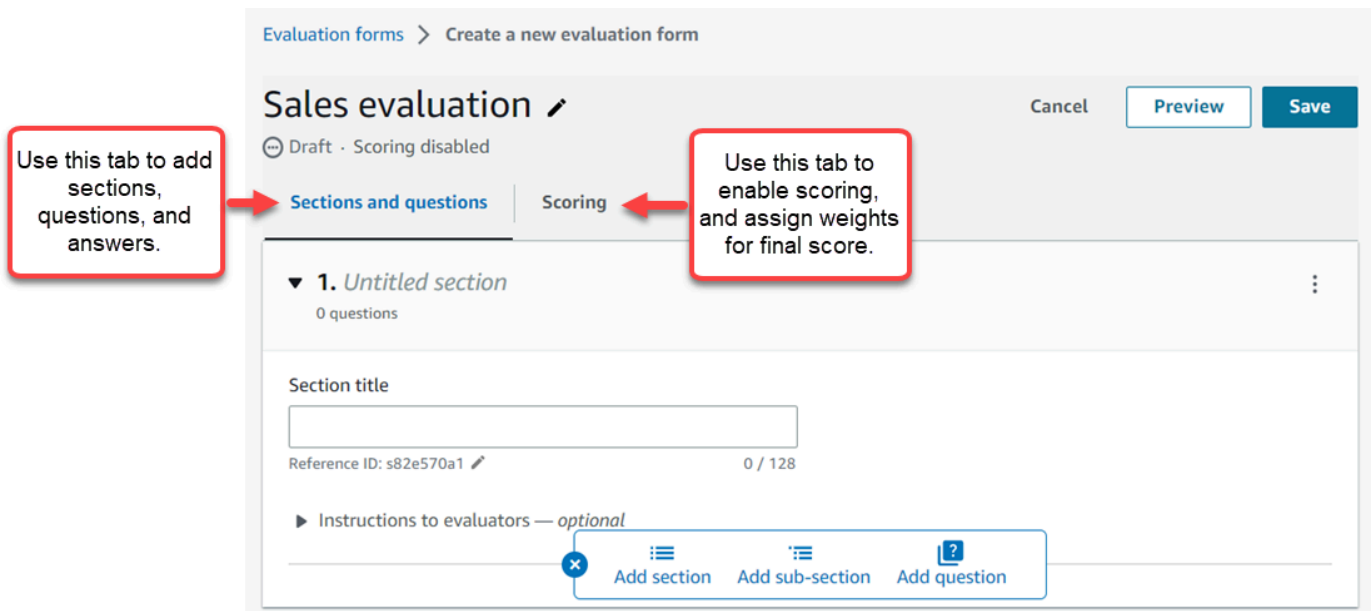
Pada langkah ini, Anda menetapkan judul ke formulir. Evaluator akan melihat judul ini di menu dropdown.

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk membuat formulir evaluasi](#).
2. Di Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, formulir Evaluasi.
3. Pada halaman Formulir evaluasi, pilih Buat formulir baru.
4. Tetapkan judul untuk formulir, misalnya, Evaluasi penjualan. Pilih Ok.



The screenshot shows a dialog box titled "Set form title" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, the word "Title" is displayed with a red arrow pointing down to a text input field. The input field contains the text "Sales evaluation". To the right of the input field, the character count "16 / 128" is shown. Below the input field, a message reads "Characters <>{}^\\ cannot be used." At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Cancel" and "Ok".

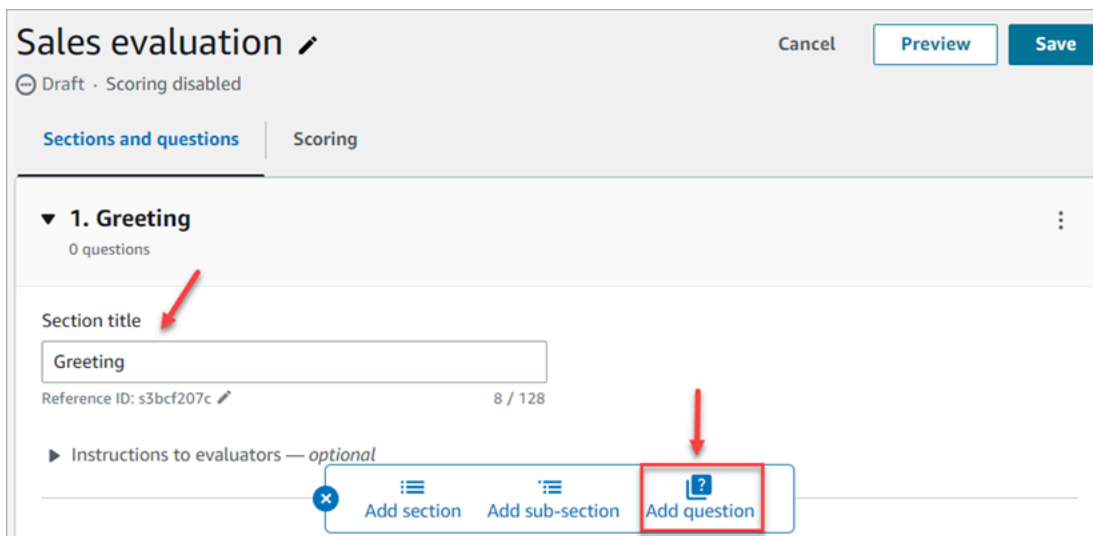
5. Di bagian atas halaman formulir evaluasi, ada dua tab:
 - Bagian dan pertanyaan. Tambahkan bagian, pertanyaan, dan jawaban ke formulir.
 - Mencetak gol. Aktifkan penilaian pada formulir. Anda juga dapat menerapkan penilaian ke bagian atau pertanyaan.



6. Pilih Simpan kapan saja saat membuat formulir Anda. Ini memungkinkan Anda untuk menavigasi jauh dari halaman dan kembali ke formulir nanti.
7. Lanjutkan ke langkah berikutnya untuk menambahkan bagian dan pertanyaan.

Langkah 2: Tambahkan bagian dan pertanyaan

1. Saat berada di tab Bagian dan pertanyaan, tambahkan judul ke bagian 1, misalnya, Salam.



2. Pilih Tambahkan pertanyaan untuk menambahkan pertanyaan.

- Di kotak Judul Pertanyaan, masukkan pertanyaan yang akan muncul di formulir evaluasi. Misalnya, Apakah agen menyatakan nama mereka dan mengatakan mereka ada di sini untuk membantu?

The screenshot shows the configuration for a question in an evaluation form. The main section is '1. Greeting' (1 question). The sub-section is '1.1. Did the agent state their name and say they are here to assist?'. The question title is 'Did the agent state their name and say they are here to assist?' (Reference ID: qb5efd2fd, 63 / 350 characters). The question type is 'Single selection'. There is an optional instruction to evaluators: 'See this wiki for guidelines: internalwiki.examplecorp.com' (58 / 1024 characters).

- Dalam kotak Instruksi untuk evaluator, tambahkan informasi untuk membantu evaluator menjawab pertanyaan, seperti tautan ke wiki internal atau sumber daya lainnya.
- Di kotak Jenis pertanyaan, pilih salah satu opsi berikut untuk muncul di formulir:
 - Pilihan tunggal: Evaluator dapat memilih dari daftar opsi, seperti Ya, Tidak, atau Baik, Adil, Miskin.
 - Bidang teks: Evaluator dapat memasukkan teks formulir bebas.
 - Nomor: Evaluator dapat memasukkan angka dari rentang yang Anda tentukan, seperti 1-10.
- Lanjutkan ke langkah berikutnya untuk menambahkan jawaban.

Langkah 3: Tambahkan jawaban

- Pada tab Jawaban, tambahkan opsi jawaban yang ingin Anda tampilkan ke evaluator, seperti Ya, Tidak.
- Untuk menambahkan lebih banyak jawaban, pilih opsi Tambah.

Gambar berikut menunjukkan contoh jawaban untuk pertanyaan pilihan Tunggal.

▼ 1.1. Did the agent state their name and say they are here to assist? ⋮

Question title: Did the agent state their name and say they are here to assist? Question type: Single selection

Reference ID: qfc78ac5 63 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | Scoring | Automation | Display options

Answers
Add answer options that you want to display to evaluators

Yes
Reference ID: o56bc61bd 3 / 128

No
Reference ID: o5e6be749 2 / 128

+ Add option

Enable "Not Applicable"
Evaluators will be able to skip this question and mark it as "Not Applicable"

⊕ Add section | Add sub-section | Add question

Gambar berikut menunjukkan rentang jawaban untuk pertanyaan Angka.

▼ 1.2. How many times did the agent interrupt the customer? ⋮

Question title: How many times did the agent interrupt the customer? Question type: Number

Reference ID: q80981c1e 52 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | Scoring | Automation

Min value: 0 Max value: 10

Enter a range for how many interruptions the evaluator may count.

Enable "Not Applicable"
Evaluators will be able to skip this question and mark it as "Not Applicable"

⊕

- Setelah selesai menambahkan jawaban, lanjutkan ke langkah berikutnya untuk mengaktifkan penilaian, dan tambahkan rentang untuk menilai jawaban Angka.

Langkah 4: Tetapkan skor dan rentang untuk jawaban

- Pergi ke bagian atas formulir. Pilih tab Skor, lalu pilih Aktifkan penilaian.

Evaluation forms > Create a new evaluation form

Sales evaluation

Draft · Scoring enabled

Sections and questions | **Scoring**

Scoring

Enable scoring
Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)

Ini memungkinkan penilaian untuk seluruh formulir. Ini juga memungkinkan Anda untuk menambahkan rentang jawaban untuk jenis pertanyaan Angka.

2. Kembali ke tab Bagian dan pertanyaan. Sekarang Anda memiliki opsi untuk menetapkan skor ke Pilihan tunggal, dan menambahkan rentang untuk jenis pertanyaan Angka.

Sales evaluation

Draft · Scoring enabled

Sections and questions | Scoring

1. Greeting
Section, 1 questions

Section title
Greeting
Reference ID: s416f9e23 8 / 128

Instructions to evaluators — optional

1.1. Did the agent state their name and say they are here to assist?

Question title
Did the agent state their name and say they are here to assist?
Reference ID: qdc78ac5 65 / 350

Question type
Single selection

Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation | Display options

Score
From 0 (worst) to 10 (best)

Select a score
Score is required

Select a score
Score is required

We recommend assigning max score (10) to one answer option. [Learn more](#)

3. Saat Anda membuat pertanyaan Jenis angka, pada tab Skor, pilih Tambahkan rentang untuk memasukkan rentang nilai. Tunjukkan skor terburuk hingga terbaik untuk jawabannya.

Gambar berikut menunjukkan contoh rentang dan penilaian untuk jenis pertanyaan Angka.

▼ 1.2. How many times did the agent interrupt the customer?

Question title: How many times did the agent interrupt the customer? Question type: Number

Reference ID: q6ebe2bf7 52 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation

Answer ranges: Add ranges to assign scores for answer values that match the range. Score: From 0 (worst) to 10 (best)

Answer Range	Score
0 (exclusive) - 1 (exclusive)	10
1 (inclusive) - 5 (exclusive)	5
5 (inclusive) - 10 (inclusive)	1

+ Add range

If the agent interrupts 0 times, they get a 10.

- Jika agen menginterupsi pelanggan 0 kali, mereka mendapatkan skor 10 (terbaik).
- Jika agen mengganggu pelanggan 1-4 kali, mereka mendapatkan skor 5.
- Jika agen mengganggu pelanggan 5-10 kali, mereka mendapatkan skor 1 (terburuk).

⚠ Important

Jika Anda menetapkan skor Otomatis gagal untuk pertanyaan, seluruh formulir evaluasi diberi skor 0. Opsi gagal otomatis ditampilkan pada gambar berikut.

▼ 1.1. Did agent read the compliance script?

Question title: Did agent read the compliance script? Question type: Single selection

Reference ID: q5cf68d51 37 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation | Display options

Answers: Yes, No. Score: From 0 (worst) to 10 (best)

Answer	Score
Yes	10
No	0 (Automatic fail)

0 (Automatic fail)

4. Setelah Anda menetapkan skor untuk semua jawaban, pilih Simpan.
5. Setelah Anda selesai menetapkan skor, lanjutkan ke langkah berikutnya untuk mengotomatiskan pertanyaan pertanyaan tertentu, atau terus [pratinjau formulir evaluasi](#).

Langkah 5: Aktifkan evaluasi otomatis

Contact Lens memungkinkan Anda untuk menentukan kriteria kinerja agen (misalnya, kepatuhan terhadap skrip yang diperlukan), dan kemudian menggunakan kriteria tersebut untuk melengkapi formulir evaluasi secara otomatis. Anda mengatur kriteria dan logika untuk setiap pertanyaan di mana Anda ingin mengizinkan evaluasi otomatis.

Berikut ini adalah contoh pengaturan evaluasi otomatis, satu untuk pertanyaan satu bagian dan satu lagi untuk pertanyaan Numerik.

Contoh otomatisasi untuk pertanyaan pilihan Tunggal

- Jika agen menyebutkan X atau Y dalam skrip, skor pertanyaan ini sebagai Ya.

Gambar berikut menunjukkan bahwa ketika Lensa Kontak mendeteksi kata atau frasa dalam ScriptCompliance kategori, pertanyaan akan secara otomatis dijawab Ya.

The screenshot shows the configuration for a question titled "1.1. Did the agent greet the customer politely?". The question type is "Single selection". The "Automation" tab is selected, showing the following settings:

- When this condition occurs:** When Contact Lens category "ScriptCompliance" is present
- Automatic answer:** Yes
- Otherwise the default value is:** No

Untuk informasi tentang pengaturan kriteria, lihat [Secara otomatis mengkategorikan kontak berdasarkan kata kunci dan frasa yang digunakan selama percakapan](#).

Contoh otomatisasi untuk pertanyaan Numerik

- Jika durasi interaksi agen kurang dari 30 detik, skor pertanyaan sebagai 10.

▼ 1.3. How long was the customer hold time to locate the part number?

Question title: How long was the customer hold time to locate the part number? Question type: Number

Reference ID: q3015c29f 62 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation

Answer ranges: Add ranges to assign scores for answer values that fall within a range. Score: From 0 (worst) to 10 (best)

No limit – 30 (exclusive) → 10

30 (inclusive) – 240 (exclusive) × 4

If the customer hold time is less than 30 seconds, score this question 10.

- Pada tab Otomasi, pilih metrik yang digunakan untuk mengevaluasi pertanyaan secara otomatis.

▼ 1.1. How long was the customer hold time to locate the part number?

Question title: How long was the customer hold time to locate the part number? Question type: Number

Reference ID: q0894173e 62 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | Scoring | **Automation**

Configure automation settings: You can specify automated responses using Contact Lens or contact data. [Learn more](#)

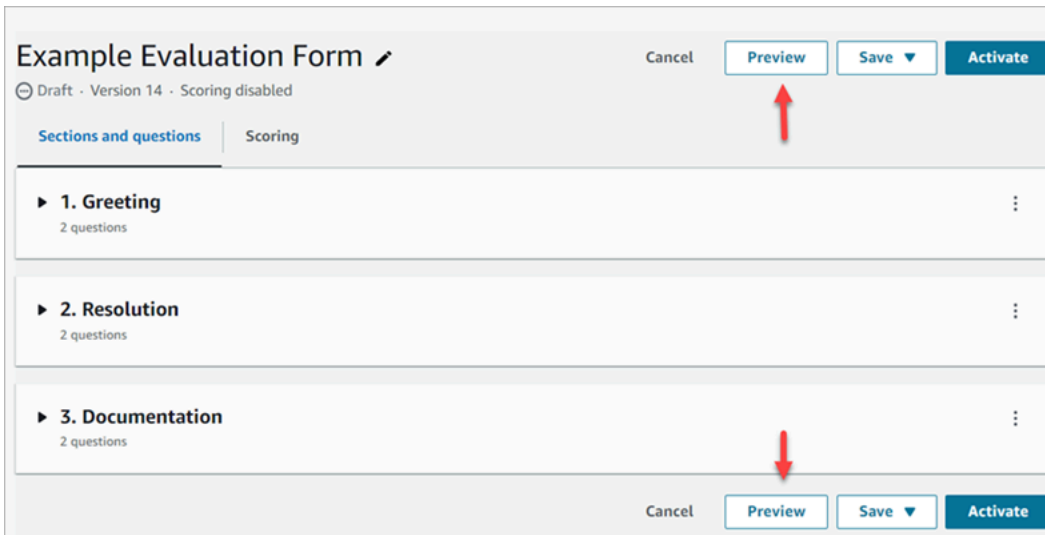
Customer hold time seconds (Min value: 0, Max value: 28800)

Choose the metric that is used to automatically evaluate the question.

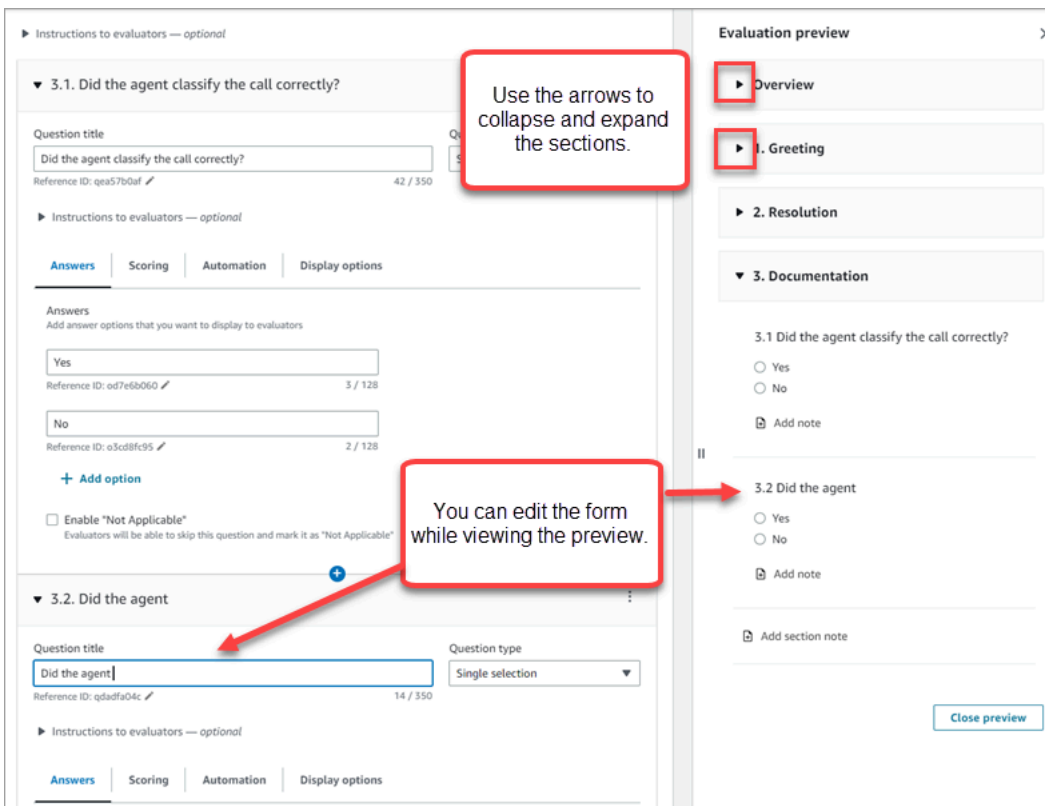
- Anda dapat menggunakan metadata apa pun yang merupakan angka. Misalnya, waktu respons pertama, skor sentimen, dan waktu non-bicara.

Langkah 6: Pratinjau formulir evaluasi

Tombol Pratinjau aktif hanya setelah Anda menetapkan skor untuk jawaban untuk semua pertanyaan.

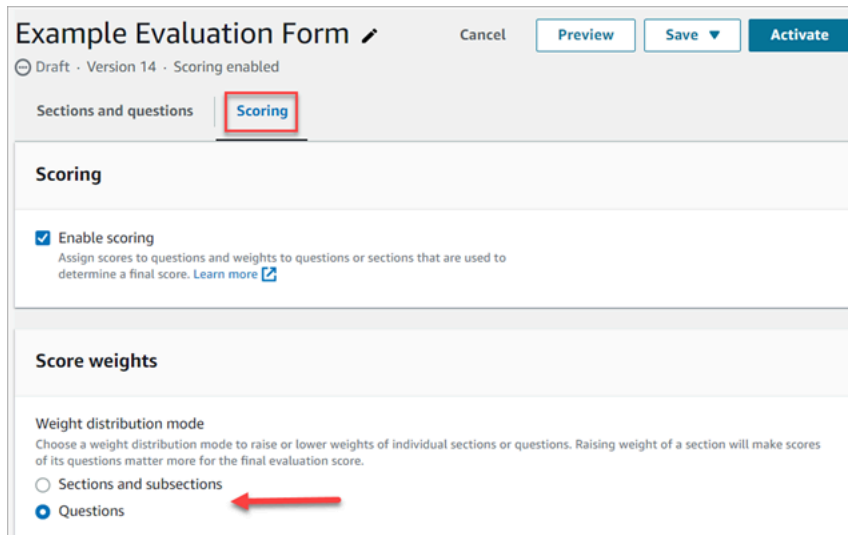


Gambar berikut menunjukkan pratinjau formulir. Gunakan panah untuk memciutkan bagian dan membuat formulir lebih mudah untuk dipratinjau. Anda dapat mengedit formulir saat melihat pratinjau, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Langkah 7: Tetapkan bobot untuk skor akhir

Saat penilaian diaktifkan untuk formulir evaluasi, Anda dapat menetapkan bobot ke bagian atau pertanyaan. Bobot menaikkan atau menurunkan dampak bagian atau pertanyaan pada skor akhir evaluasi.



Example Evaluation Form ✎ Cancel Preview Save ▾ Activate

⊖ Draft · Version 14 · Scoring enabled

Sections and questions Scoring

Scoring

Enable scoring
Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)

Score weights

Weight distribution mode
Choose a weight distribution mode to raise or lower weights of individual sections or questions. Raising weight of a section will make scores of its questions matter more for the final evaluation score.

Sections and subsections

Questions

Mode distribusi berat

Dengan mode distribusi Berat, Anda memilih apakah akan menetapkan berat berdasarkan bagian atau pertanyaan:

- Berat demi bagian: Anda dapat mendistribusikan bobot setiap pertanyaan secara merata di bagian tersebut.
- Berat berdasarkan pertanyaan: Anda dapat menurunkan atau menaikkan bobot pertanyaan spesifik.

Ketika Anda mengubah bobot bagian atau pertanyaan, bobot lainnya secara otomatis disesuaikan sehingga totalnya selalu 100 persen.

Misalnya, pada gambar berikut, tiga pertanyaan diatur secara manual menjadi 10 persen. Bobot yang ditampilkan dalam huruf miring disesuaikan secara otomatis.

Example Evaluation Form [Preview](#) [Delete](#) [Save](#) [Activate](#)

Draft · Version 15 · Scoring enabled

Sections and questions | **Scoring**

Scoring

Enable scoring
Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)

Score weights

Weight distribution mode
Choose a weight distribution mode to determine how the scores of its questions matter more for the final evaluation score.

Sections and subsections
 Questions

Total weight: 100%

Section	Weight
1. Greeting	28 %
1.1. Did the agent greet the customer politely? (Single selection)	10 %
1.2. Did the agent actively listen to the caller's needs to understand the situation? (Single selection)	18 %
2. Resolution	36 %
2.1. Did the agent address all the issues raised by the caller? (Single selection)	18 %
2.2. Did the agent communicate the resolution to the customer? (Single selection)	18 %
3. Documentation	36 %
3.1. Did the agent classify the call correctly? (Single selection)	18 %
3.2. Did the agent record the component number? (Single selection)	18 %

[Reset all weights](#)

Annotations:

- The weight for sections cannot be change manually when in **Questions** distribution mode
- Resets this weight to the default value.
- Italics* indicates the weight is automatically calculated.

Langkah 8: Aktifkan formulir evaluasi

Pilih Aktifkan untuk membuat formulir tersedia bagi evaluator. Evaluator tidak lagi dapat memilih versi formulir sebelumnya dari daftar dropdown.

Versi formulir sebelumnya ditautkan ke evaluasi yang diselesaikan berdasarkan evaluasi tersebut. Ini memungkinkan Anda untuk melihat versi formulir yang menjadi dasar evaluasi.

Lihat jejak audit formulir evaluasi

- Pilih formulir evaluasi yang ingin Anda teliti.

Evaluation forms
Create, edit, and activate performance evaluation forms. [Learn more](#)

Evaluation forms (20/50)

	Title	Last version	Active version
<input checked="" type="radio"/>	Example Evaluation	Version 10	Version 4 🔒

- Di bagian bawah halaman, di bawah Contoh Evaluasi, gunakan menu tarik-turun untuk melihat versi sebelumnya, siapa yang mengaksesnya, dan kapan. Gambar berikut menunjukkan contoh jejak audit.

Version 4 Active, locked, last modified on April 28, 2022 by [redacted]
Version 3 Draft, locked, last modified on April 11, 2022 by [redacted]
Version 2 Draft, locked, last modified on April 8, 2022 by [redacted]
Version 1 Draft, locked, last modified on April 8, 2022 by [redacted]
Choose a version

- Secara opsional, pilih salah satu formulir untuk membukanya.

Apa arti Aktif, Draft, dan Terkunci?

Formulir ada di salah satu negara bagian berikut:

- Aktif. Versi formulir yang diterbitkan yang tersedia untuk evaluator.
- Draf. Versi formulir yang tidak aktif dan terkunci. Draf dibuka hanya saat Anda mengerjakannya.
- Terkunci. Formulir evaluasi dikunci saat Anda mengaktifkan atau mempublikasikannya. Bahkan setelah Anda menonaktifkan formulir, itu tetap terkunci, dan menjadi versi historis formulir. Namun, Anda dapat mengaktifkan versi historis untuk menyimpannya sebagai versi baru.

Bagaimana penilaian dan bobot bekerja pada formulir evaluasi

Dengan menggunakan bobot, Anda dapat menambah atau mengurangi dampak pertanyaan atau skor bagian pada skor evaluasi keseluruhan.

Saat penilaian diaktifkan untuk formulir evaluasi, Anda dapat menetapkan bobot ke bagian atau pertanyaan. Bobot menaikkan atau menurunkan dampak bagian atau pertanyaan pada skor akhir evaluasi.

Skor contoh

Katakanlah Anda menetapkan skor untuk pertanyaan yang sangat penting bagi bisnis Anda. Jika jawabannya adalah Ya, agen mendapat 10 poin. Untuk No mereka mendapatkan 0 poin. Ini ditunjukkan pada gambar berikut.

▼ 3.2. Did the agent recite the compliance script for the medication? ⋮

Question title
Did the agent recite the compliance script for the medication? Question type
Single selection

Reference ID: qdadfa04c 62 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers Scoring Automation Display options

Answers

Answers	Score From 0 (worst) to 10 (best)
Yes	10
No	0

Jawaban atas pertanyaan pertama lebih penting bagi bisnis Anda daripada jawaban untuk Apakah agen menutup dengan “Apakah ada hal lain yang dapat saya bantu hari ini?” , yang juga bernilai 0-10 poin, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

▼ 3.3. Did the agent close with "Is there anything else I can assist you with today?" ⋮

Question title
Did the agent close with "Is there anything else I can assist you with today?" Question type
Single selection

Reference ID: q2b7f811b 78 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers Scoring Automation Display options

Answers

Answers	Score From 0 (worst) to 10 (best)
Yes	10
No	0

Untuk membedakan skor pertanyaan, Anda menunjukkan bahwa bobot satu pertanyaan lebih dari yang lain.

Gambar berikut menunjukkan bahwa jawaban untuk Apakah agen melafalkan skrip kepatuhan untuk obat adalah 50% dari skor agen. Sedangkan jawaban untuk Apakah agen menutup dengan “Apakah ada hal lain yang dapat saya bantu hari ini” beratnya hanya 5% dari skor.

Score weights

Weight distribution mode
Choose a weight distribution mode to raise or lower weights of individual sections or questions. Raising weight of a section will make scores of its questions matter more for the final evaluation score.

Sections and subsections

Questions

Total weight: 100%

1. Greeting	18 %
1.1. Did the agent greet the customer politely? <i>(Single selection)</i>	9 %
1.2. Did the agent actively listen to the caller's needs to understand the situation? <i>(Single selection)</i>	9 %
2. Resolution	18 %
2.1. Did the agent address all the issues raised by the caller? <i>(Single selection)</i>	9 %
2.2. Did the agent communicate the resolution to the customer? <i>(Single selection)</i>	9 %
3. Documentation	64 %
3.1. Did the agent classify the call correctly? <i>(Single selection)</i>	9 %
3.2. Did the agent recite the compliance script for the medication? <i>(Single selection)</i>	50 %
3.3. Did the agent close with "Is there anything else I can assist you with today?" <i>(Single selection)</i>	5 %

Berat total harus selalu sama 100%.

Mode distribusi berat

Dengan mode distribusi Berat, Anda memilih apakah akan menetapkan berat berdasarkan bagian atau pertanyaan:

- Berat demi bagian: Anda dapat mendistribusikan bobot setiap pertanyaan secara merata di bagian tersebut.
- Berat berdasarkan pertanyaan: Anda dapat menurunkan atau menaikkan bobot pertanyaan spesifik.

Ketika Anda mengubah bobot bagian atau pertanyaan, bobot lainnya secara otomatis disesuaikan sehingga totalnya selalu 100 persen.

Misalnya, pada gambar berikut, tiga pertanyaan diatur secara manual menjadi 10 persen. Bobot yang ditampilkan dalam huruf miring disesuaikan secara otomatis.

Example Evaluation Form Preview Delete Save Activate

Draft · Version 15 · Scoring enabled

Sections and questions | **Scoring**

Scoring

Enable scoring
Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)

Score weights

Weight distribution mode
Choose a weight distribution mode to raise the importance of questions. The weight of a question will make scores of its questions matter more for the final evaluation score.

Sections and subsections
 Questions

The weight for sections cannot be change manually when in **Questions** distribution mode

Resets this weight to the default value.

Italics indicates the weight is automatically calculated.

Reset all weights

Section	Question	Weight
1. Greeting	1.1. Did the agent greet the customer politely? (Single selection)	28 %
	1.2. Did the agent actively listen to the caller's needs to understand the situation? (Single selection)	10 %
2. Resolution	2.1. Did the agent address all the issues raised by the caller? (Single selection)	18 %
	2.2. Did the agent communicate the resolution to the customer? (Single selection)	18 %
3. Documentation	3.1. Did the agent classify the call correctly? (Single selection)	18 %
	3.2. Did the agent record the component number? (Single selection)	18 %

Buat peringatan supervisor tentang kinerja agen

Anda dapat membuat aturan yang secara otomatis mengirim email atau tugas ke supervisor berdasarkan hasil evaluasi. Fitur ini membantu memfasilitasi audit jaminan kualitas, memungkinkan supervisor untuk meninjau hasil evaluasi secara menyeluruh.

Misalnya, Anda mungkin ingin supervisor meninjau formulir evaluasi apa pun yang memiliki jawaban yang merupakan risiko kepatuhan bagi perusahaan Anda.

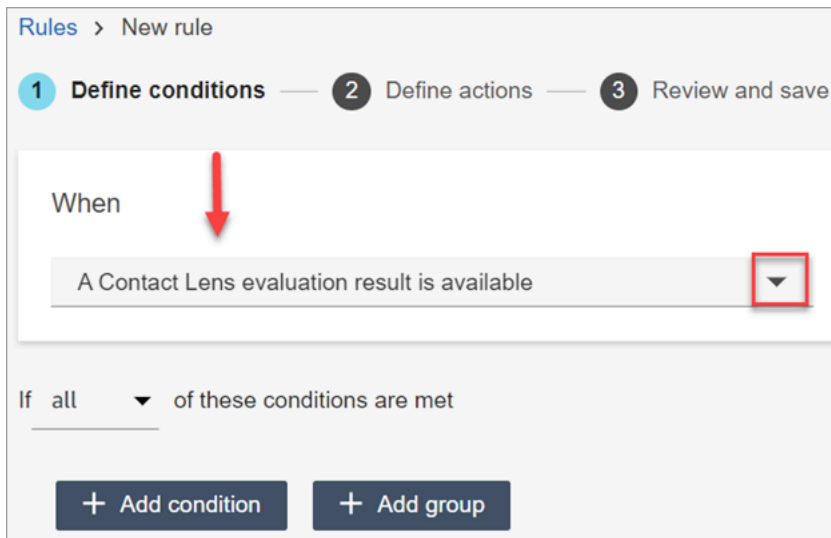
Daftar Isi

- [Langkah 1: Tentukan kondisi aturan](#)
- [Langkah 2: Tentukan tindakan aturan](#)
- [Contoh aturan dengan beberapa kondisi](#)

Langkah 1: Tentukan kondisi aturan

1. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Aturan.
2. Pilih Buat aturan, Formulir evaluasi.

- Di bawah Kapan, gunakan daftar dropdown untuk memilih Hasil evaluasi Lensa Kontak tersedia, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

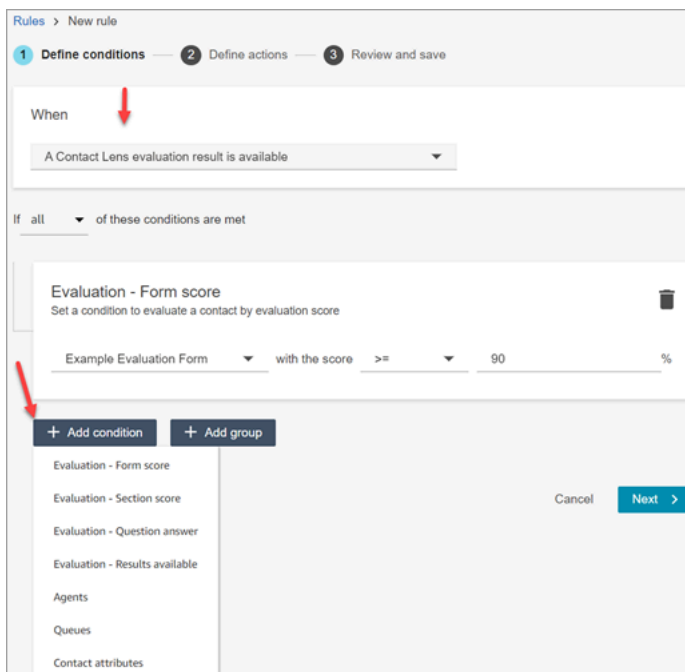
When

A Contact Lens evaluation result is available

If all of these conditions are met

+ Add condition + Add group

- Pilih Tambahkan syarat.



Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

A Contact Lens evaluation result is available

If all of these conditions are met

Evaluation - Form score
Set a condition to evaluate a contact by evaluation score

Example Evaluation Form with the score >= 90 %

+ Add condition + Add group

Evaluation - Form score
Evaluation - Section score
Evaluation - Question answer
Evaluation - Results available
Agents
Queues
Contact attributes

Cancel Next >

Anda dapat menggabungkan kriteria dari serangkaian kondisi untuk membuat aturan Lensa Kontak yang sangat spesifik. Berikut ini adalah kondisi yang tersedia:

- Evaluasi - Skor formulir: Bangun aturan yang berjalan ketika skor untuk formulir evaluasi tertentu terpenuhi.
- Evaluasi - Skor bagian: Buat aturan yang berjalan saat skor untuk bagian tertentu terpenuhi.

- Evaluasi - Jawaban pertanyaan: Bangun aturan yang berjalan ketika skor untuk pertanyaan dan jawaban tertentu terpenuhi.
- Evaluasi - Hasil tersedia: Buat aturan yang berjalan pada kiriman evaluasi apa pun.
- Agen: Membangun aturan yang berjalan pada subset agen. Misalnya, buat aturan untuk memastikan agen yang baru dipekerjakan mematuhi standar perusahaan.

Untuk melihat nama agen sehingga Anda dapat menambahkannya ke aturan, Anda memerlukan Pengguna - Lihat izin di profil keamanan Anda.

- Antrian: Buat aturan yang berjalan pada subset antrian. Seringkali organisasi menggunakan antrian untuk menunjukkan lini bisnis, topik, atau domain. Misalnya, Anda dapat membuat aturan khusus untuk evaluasi agen yang ditetapkan untuk antrian penjualan.

Untuk melihat nama antrian sehingga Anda dapat menambahkannya ke aturan, Anda perlu Antrian - Lihat izin di profil keamanan Anda.

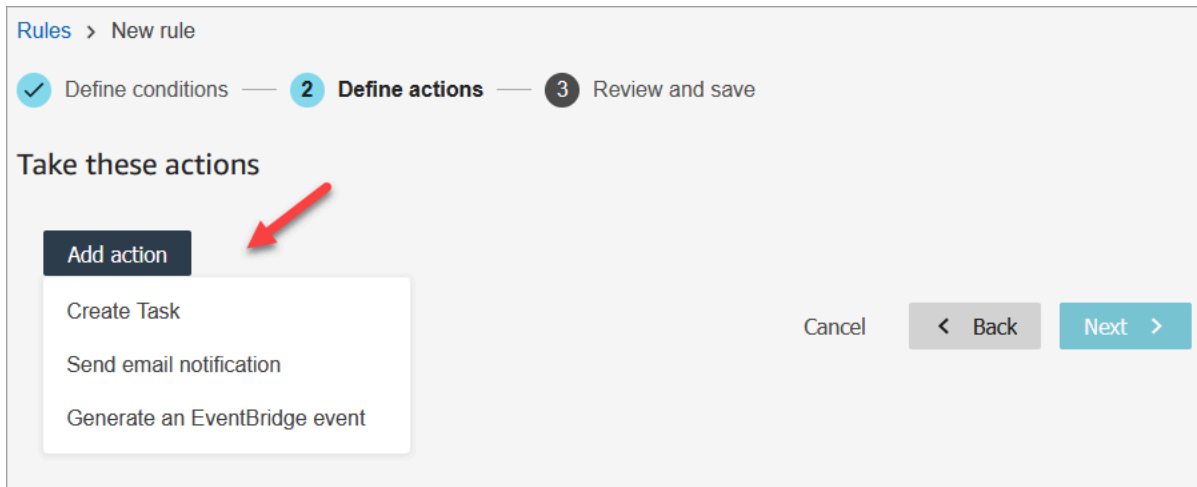
- Atribut kontak: Membangun aturan yang berjalan pada nilai [atribut kontak](#) kustom. Misalnya, Anda dapat membuat aturan untuk evaluasi agen untuk lini bisnis tertentu atau untuk pelanggan tertentu, seperti berdasarkan tingkat keanggotaan mereka, negara tempat tinggal mereka saat ini, atau jika mereka memiliki pesanan yang luar biasa.

5. Pilih Berikutnya.

Langkah 2: Tentukan tindakan aturan

1. Pilih Tambahkan tindakan. Anda dapat memilih tindakan berikut:

- [Buat Tugas](#)
- [Kirim pemberitahuan email](#)
- [Menghasilkan EventBridge acara](#)



2. Pilih Berikutnya.
3. Tinjau dan lakukan pengeditan apa pun, lalu pilih Simpan.
4. Setelah Anda menambahkan aturan, aturan tersebut diterapkan pada kiriman evaluasi baru yang terjadi setelah aturan ditambahkan. Anda tidak dapat menerapkan aturan untuk evaluasi masa lalu yang disimpan.

Contoh aturan dengan beberapa kondisi

Gambar berikut menunjukkan aturan sampel dengan enam kondisi. Jika salah satu dari kondisi ini terpenuhi, tindakan dipicu.

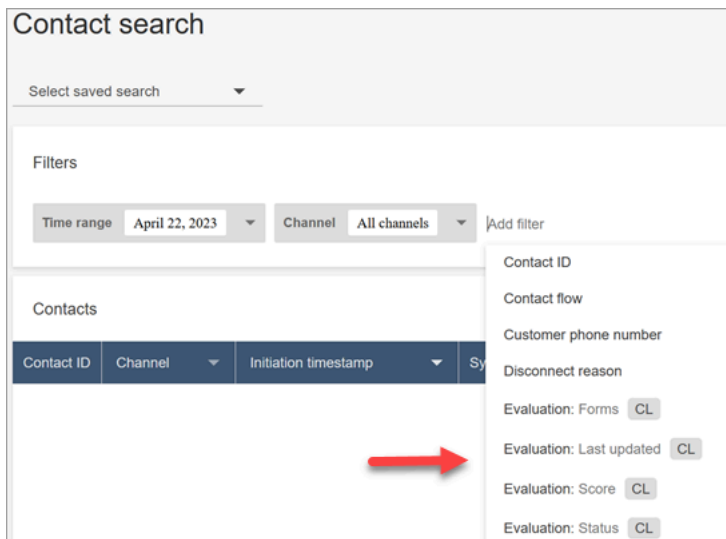
If any of these conditions are met

- 1** Evaluation - Form score
Set a condition to evaluate a contact by evaluation score
Compliance Form with the score >= 50 %
- 2** Evaluation - Section score
Set a condition to evaluate a contact by a section score
Compliance Form contains a section Greeting with the score >= 70 %
- 3** Evaluation - Question answer
Set a condition to evaluate a contact by a question and answer
Compliance Form contains a question Did the agent greet the customer prope with the answer = Yes
- 4** Evaluation - Results available
Set a condition to any evaluation submissions
Generated any results for evaluation form Compliance Form
- 5** Queues
Match any of the following queues
Include Select a queue
BasicQueue X
- 6** Contact attributes
CustomerType = VIP

1. Evaluasi - Skor formulir: Apakah Formulir Kepatuhan memiliki skor lebih besar dari atau sama dengan 50%?
2. Evaluasi - Skor bagian: Dalam Formulir Kepatuhan, apakah bagian Salam memiliki skor lebih besar dari atau sama dengan 70%?
3. Evaluasi - Skor pertanyaan: Apakah pertanyaan Formulir Kepatuhan Apakah agen menyapa pelanggan dengan benar sama Ya?
4. Evaluasi - Hasil tersedia: Apakah ada hasil yang dihasilkan untuk Formulir Kepatuhan?
5. Antrian: Apakah ini untuk? BasicQueue
6. Atribut kontak: Apakah VIP CustomerType sama?

Cari formulir evaluasi, skor, status, dan evaluator

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses catatan kontak](#) dan formulir Evaluasi - lakukan izin evaluasi.
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, pencarian Kontak.
3. Gunakan filter pada halaman untuk mempersempit pencarian Anda. Untuk tanggal, Anda dapat mencari hingga 8 minggu sekaligus.



Gunakan ID referensi untuk pertanyaan

ID referensi adalah token yang muncul di file output JSON. Ini mewakili pertanyaan spesifik. Saat membuat laporan, Anda dapat menggunakannya sebagai pengganti kata-kata yang tepat dari sebuah pertanyaan.

Misalnya, sebuah pertanyaan mungkin “Apakah agen tetap berpegang pada skrip?” tetapi keesokan harinya pertanyaannya mungkin diubah menjadi “Apakah ada kepatuhan skrip yang baik?” Terlepas dari bagaimana pertanyaannya ditulis, ID referensi selalu tetap sama.

Contoh output formulir evaluasi

Bagian ini menunjukkan jalur keluaran ekspor untuk evaluasi, dan memberikan contoh skor formulir evaluasi dan metadata.

Verifikasi bucket S3 Anda

Saat mengaktifkan evaluasi Kontak di Amazon Connect konsol, Anda akan diminta untuk membuat atau memilih bucket S3 untuk menyimpan evaluasi. Untuk memverifikasi nama bucket, buka alias instance Anda, pilih Penyimpanan data, Evaluasi kontak, Edit.

Contoh lokasi keluaran

Berikut ini adalah jalur file output untuk formulir evaluasi:

- *kontak_evaluasi_s3_bucket /evaluasi/ yyyy/mm/dd/hh:mm:ss.stzd - evaluation_id.json*

Sebagai contoh:

```
amazon-connect-s3/
```

```
Evaluations/2022/04/14/05:04:20.869Z-11111111-2222-3333-4444-555555555555.json
```

Masalah yang diketahui: Dua file keluaran untuk evaluasi yang sama

Contact Lens menghasilkan dua file output untuk formulir evaluasi yang sama.

- Satu file ditulis ke jalur S3 default baru. Anda dapat mengkonfigurasi jalur di AWS konsol.
- File lain, yang akan usang, ditulis ke jalur S3 sebelumnya yang berbeda. Anda dapat mengabaikan file ini.

Jalur S3 sebelumnya terlihat seperti berikut:

- *s3_bucket /evaluasi/kontak_contact_contactid /evaluation_evaluationID /yyyy-mm-ddthh : mm:ss.stzd.json*

Contoh skor dan metadata

```
{
  "schemaVersion": "3.1",
  "evaluationId": "fb90de35-4507-479a-8b57-970290fd5c2c",
  "metadata": {
    "contactId": "badd4896-75f7-43b3-bee6-c617ed3d04cb",
    "accountId": "874551140838",
    "instanceId": "8f753c94-9cd2-4f16-85eb-945f7f0d559a",
    "agentId": "286bcec0-e722-4166-865f-84db80252218",
    "evaluationDefinitionTitle": "Compliance Evaluation Form",
    "evaluator": "jane",
    "evaluationDefinitionId": "15d8fbf1-b4b2-4ace-869b-82714e2f6e3e",
    "evaluationDefinitionVersion": 2,
    "evaluationStartTimestamp": "2022-11-14T17:57:08.649Z",
    "evaluationSubmitTimestamp": "2022-11-14T17:59:29.052Z",
    "score": { "percentage": 100 }
  },
  "sections": [
    {
      "sectionRefId": "s1a1b58d6",
      "sectionTitle": "The title of the section",
      "notes": "Section note",
      "score": { "percentage": 100 }
    }
  ]
}
```

```

    },
    {
      "sectionRefId": "s46661c49",
      "sectionTitle": "The title of the subsection",
      "parentSectionRefId": "s1a1b58d6",
      "score": { "percentage": 100 }
    }
  ],
  "questions": [
    {
      "questionRefId": "q570b206a",
      "sectionRefId": "s46661c49",
      "questionType": "NUMERIC",
      "questionText": "How do you rate the contact between 1 and 10?",
      "answer": {
        "value": "",
        "notes": "Add more information here",
        "metadata": { "notApplicable": true }
      },
      "score": { "notApplicable": true }
    },
    {
      "questionRefId": "q73bc5b9d",
      "sectionRefId": "s46661c49",
      "questionType": "SINGLESELECT",
      "questionText": "Did the agent introduce themselves?",
      "answer": {
        "values": [
          { "valueText": "Yes", "valueRefId": "o6999aa94", "selected": true },
          { "valueText": "No", "valueRefId": "o284e4d9e", "selected": false },
          { "valueText": "Maybe", "valueRefId": "o1b2f0a14", "selected": false }
        ],
        "notes": "Add more information here",
        "metadata": { "notApplicable": false }
      },
      "score": { "percentage": 100 }
    },
    {
      "questionRefId": "qc2effc9d",
      "sectionRefId": "s46661c49",
      "questionType": "TEXT",
      "questionText": "Describe the outcome.",
      "answer": {
        "value": "Example answer text",

```

```
    "notes": "Add more information here",
    "metadata": { "notApplicable": false }
  },
  "score": { "notApplicable": true }
}
]
```

Tetapkan izin profil keamanan untuk formulir evaluasi

Untuk memungkinkan pengguna membuat, menentukan, dan mengakses formulir evaluasi, tetapkan izin profil keamanan Analytics dan optimasi berikut:

- Formulir evaluasi - melakukan evaluasi: Memungkinkan pengguna, seperti anggota tim Jaminan Kualitas, untuk menggunakan formulir evaluasi untuk meninjau kontak. Untuk contoh gambar, lihat [Mengevaluasi kinerja agen](#). Juga memungkinkan mereka untuk [mencari](#) evaluasi berdasarkan formulir evaluasi, skor, tanggal/rentang terakhir yang diperbarui, evaluator, dan status.
- Formulir evaluasi - mengelola definisi formulir: Memungkinkan admin dan manajer untuk [membuat](#) dan [mengelola](#) formulir evaluasi.

Profil keamanan Admin memiliki izin ini secara default.

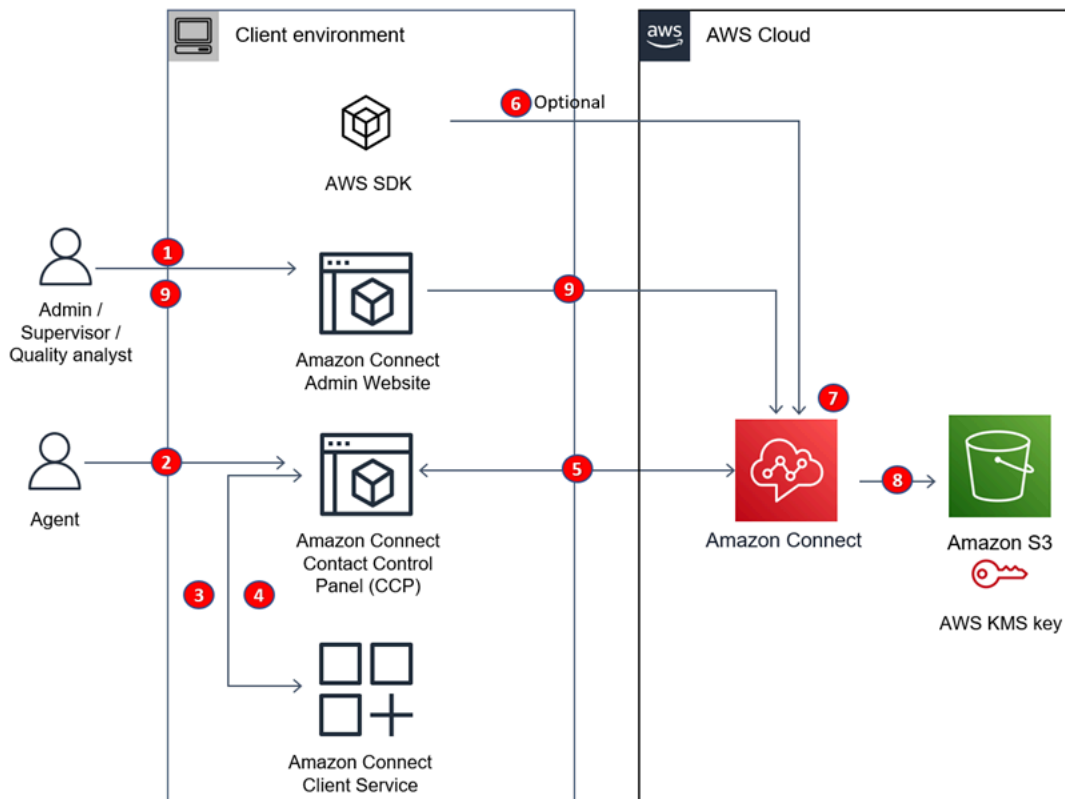
Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Siapkan dan tinjau rekaman layar agen

Untuk membantu melatih agen Anda untuk memberikan layanan pelanggan yang hebat, Anda dapat menggunakan fitur perekaman layar Lensa Kontak untuk mendapatkan wawasan manajemen kualitas. Ini merekam desktop agen, yang membantu Anda mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kinerja. Informasi ini juga berguna untuk memastikan kepatuhan.

Sebagai contoh, mari kita asumsikan sebagian besar agen membutuhkan waktu dua menit untuk memproses pengembalian dana, tetapi Jane Doe membutuhkan waktu empat menit. Anda dapat menonton rekaman desktopnya ketika dia melakukan pengembalian uang dan menemukan mengapa dia membutuhkan waktu lebih lama.

Diagram berikut menunjukkan arsitektur dan alur kerja untuk perekaman layar. Setelah diagram ada legenda yang menjelaskan setiap langkah.



1. Aktifkan perekaman layar dalam aliran.
2. Agen menerima kontak yang mengaktifkan perekaman layar.
3. Contact Control Panel (CCP) agen terhubung dengan Layanan Amazon Connect Klien dengan menggunakan soket web (port 5431) untuk memicu perekaman layar.
4. Aplikasi Amazon Connect Klien mengunggah video perekaman layar ke PKC.
5. PKT mengunggah rekaman layar ke Amazon Connect dalam waktu nyaris nyata melalui HTTPS (port 443).
6. (Opsional) Anda dapat menggunakan [SuspendContactRecording](#) dan [ResumeContactRecording](#) dan API untuk menjeda dan melanjutkan perekaman layar.
7. Amazon Connect memulai pemrosesan pasca perekaman layar dan menggabungkan video dengan audio perekaman panggilan ke dalam file MP4.
8. Amazon Connect mengunggah file MP4 terakhir ke bucket Amazon S3 Anda dan mengenkripsi file MP4 menggunakan file Anda. KMS key
9. Supervisor dan analis jaminan kualitas melihat rekaman layar pada halaman Detail kontak di Amazon Connect

⚠ Important

- Perekaman layar Amazon Connect Contact Lens tidak didukung saat Anda menjalankan Contact Control Panel (CCP) di beberapa aplikasi secara bersamaan.
- Perekaman layar tidak mendukung sesi pengguna bersamaan di Windows.

Daftar Isi

- [Amazon Connect Aplikasi Klien](#)
- [Aktifkan perekaman layar](#)
- [Memecahkan masalah: Unduh file log untuk aplikasi klien perekaman layar](#)
- [Tetapkan izin profil keamanan untuk rekaman layar](#)
- [Tinjau rekaman layar agen](#)
- [FAQ untuk kemampuan perekaman layar](#)

Amazon Connect Aplikasi Klien**Lokasi unduhan**

Versi	Tanggal rilis	Tautan unduhan
v1.0.2.38 (terbaru)	September 29, 2023	AmazonConnectClientWin-v1.0.2.38
v1.0.1.33	21 Juli 2023	AmazonConnectClientWin-v1.0.1.33
v1.0.0.28	Juni 16, 2023	AmazonConnectClientWin-v1.0.0.28

Tautan di atas mengunduh file AmazonConnectClientWin- [versi] .zip. File zip berisi Amazon.Connect.Client.Service.Setup. [versi] .msi file. Untuk instruksi instalasi, lihat [Aktifkan perekaman layar](#).

Untuk diberitahu ketika ada pembaruan ke Aplikasi Amazon Connect Klien, kami sarankan berlangganan umpan RSS panduan administrator ini. Pilih tautan RSS yang muncul di bawah judul halaman ini (di sebelah tautan PDF).

Persyaratan workstation

Berikut ini adalah persyaratan sistem minimum untuk workstation hanya menggunakan Perekaman Layar. Anda harus mencakup memori tambahan, bandwidth, dan CPU untuk sistem operasi dan apa pun yang berjalan di workstation untuk menghindari pertenggaran sumber daya.

- CPU: 2.0GHz (4 core atau 4 vCPU direkomendasikan)
- Memori: 2.5GB
- Jaringan: 600Kbps
- Sistem operasi yang didukung: 64-bit Windows 10 dan 11 berdasarkan arsitektur x86-64

Spesifikasi fitur

- Jumlah aplikasi terbuka yang dapat direkam: Semua aplikasi terbuka pada monitor direkam, hingga 3 monitor.
- Port yang digunakan untuk perekaman layar: Aplikasi Amazon Connect Klien berkomunikasi dengan Contact Control Panel melalui websocket lokal pada port 5431.
- Alamat IP untuk ditambahkan ke daftar izin firewall Anda: Untuk memastikan fungsionalitas perekaman layar yang lancar, tambahkan ke daftar izin Anda alamat IP yang terkait dengan Amazon S3. Alamat IP ini terletak di file [ipranges.json](#) khusus untuk Wilayah Anda. AWS Misalnya, jika Anda berada di us-east-1, tambahkan alamat IP S3 untuk Wilayah tersebut ke daftar izin Anda.

Aktifkan perekaman layar

Langkah 1: Aktifkan perekaman layar untuk contoh Anda

Important

Jika instans Amazon Connect dibuat sebelum Oktober 2018, dan peran tertaut layanan tidak disiapkan, ikuti langkah-langkah dalam [Gunakan peran terkait layanan, dalam panduan ini, untuk bermigrasi ke peran terkait layanan Connect.](#)

Langkah-langkah di bagian ini menjelaskan cara memperbarui pengaturan instans Anda untuk mengaktifkan perekaman layar, dan cara mengenkripsi artefak perekaman.

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pilih alias instance Anda, lalu pilih Penyimpanan data.

Anda diminta untuk membuat atau memilih bucket Amazon S3. Setelah ember dibuat, Anda dapat menyimpan rekaman layar dan mengeksportnya.

3. Di panel navigasi, pilih Penyimpanan data, gulir ke bawah ke Rekaman layar dan pilih Edit.
4. Pilih Aktifkan perekaman layar, lalu pilih Buat bucket S3 baru (disarankan) atau Pilih bucket S3 yang ada.
5. Jika Anda memilih untuk membuat bucket Amazon S3, masukkan nama di kotak Nama. Jika Anda memilih untuk menggunakan bucket yang sudah ada, pilih bucket tersebut dari daftar Nama.
6. (Opsional) Untuk mengenkripsi artefak rekaman di bucket Amazon S3 Anda, pilih Aktifkan enkripsi, lalu pilih kunci KMS.

Note

Saat Anda mengaktifkan enkripsi, Amazon Connect menggunakan kunci KMS untuk mengenkripsi data perekaman perantara apa pun saat layanan memprosesnya.

7. Setelah selesai, silakan pilih Simpan.

Untuk informasi selengkapnya tentang pengaturan instans, lihat [Perbarui pengaturan instans](#).

Langkah 2: Unduh dan instal Aplikasi Amazon Connect Klien

Pada langkah ini Anda menginstal `Amazon.Connect.Client.Service` file ke desktop agen, atau ke lingkungan virtual yang digunakan agen. Ini adalah Aplikasi Amazon Connect Klien. Ini mencatat aplikasi terbuka agen.

1. [Unduh](#) versi terbaru dari `Amazon.Connect.Client.Service.Setup` file tersebut. Ini adalah file.MSI.
2. Gunakan mekanisme distribusi perangkat lunak organisasi Anda, seperti Pusat Perangkat Lunak, untuk menginstal aplikasi `Amazon.Connect.Client.Service` klien di desktop agen.
3. Untuk memverifikasi aplikasi diinstal pada desktop agen, navigasikan ke `C:\Program Files\Amazon\Amazon.Connect.Client.Service`. Verifikasi bahwa program yang `Amazon.Connect.Client.Service` dapat dieksekusi ada.
4. Mulai ulang desktop agen untuk memulai `Amazon.Connect.Client.Service` di latar belakang. Atau, arahkan ke lokasi instalasi `Amazon.Connect.Client.Service` dan klik dua kali untuk memulainya.

(Opsional) Langkah 3: Verifikasi Aplikasi Amazon Connect Klien berjalan dan berfungsi dengan benar

1. Untuk memverifikasi bahwa aplikasi sedang berjalan, periksa Windows Task Manager untuk proses latar belakang bernama `Amazon.Connect.Client.Service`. Ini adalah Aplikasi Amazon Connect Klien.
2. Untuk memverifikasi bahwa aplikasi berfungsi dengan benar dan membuat file log, navigasikan ke `C:\ProgramData\Amazon\Amazon.Connect.Client.Service\logs`.
 - a. Buka file log yang ada di direktori.
 - b. Dalam instalasi yang berhasil, file log berisi baris berikut:

```
Checking that services are still running, result : true
```

Langkah 4: Konfigurasi blok Setel perekaman dan perilaku analitik

- Tambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok segera setelah titik masuk ke aliran. Tambahkan blok ke setiap aliran yang ingin Anda aktifkan untuk perekaman layar.

Gambar berikut menunjukkan halaman properti [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok. Di bagian Perekaman Layar, pilih Aktif.

Set recording and analytics behavior

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

Off

Screen Recording

Enables or disables screen recording for an agent

On

Off

Kiat konfigurasi

- Untuk memungkinkan supervisor mencari kontak yang memiliki rekaman layar, tambahkan [Tetapkan atribut kontak](#) blok sebelum Mengatur perilaku perekaman dan analitik. Tambahkan atribut khusus yang disebut sesuatu seperti perekaman layar = true. Supervisor dapat [mencari pada atribut kustom ini](#) untuk menemukan mereka yang memiliki rekaman layar.
- Anda mungkin ingin menambahkan [Distribusikan berdasarkan persentase](#) blok sebelum Mengatur perilaku perekaman dan analitik. Ini memungkinkan Anda untuk menggunakan perekaman layar untuk beberapa tetapi tidak semua kontak.
- Anda mungkin ingin memanfaatkan [SuspendContactRecording](#) dan [ResumeContactRecording](#) API untuk mencegah informasi sensitif ditangkap dalam perekaman layar.

Langkah selanjutnya

- Tetapkan pengawas izin profil keamanan yang diperlukan: Analisis dan pengoptimalan - Perekaman layar - Akses.
- Tunjukkan kepada supervisor [cara meninjau rekaman layar](#).

Memecahkan masalah: Unduh file log untuk aplikasi klien perekaman layar

Saat Anda membuka tiket AWS Support untuk masalah rekaman layar, berikan file log untuk Aplikasi Amazon Connect Klien di desktop agen dan pekerja bersama browser.

Cara mengakses file log Aplikasi Amazon Connect Klien

- Di desktop agen, arahkan ke `C:\AmazonProgramData\Amazon.Connect.Client.Service\logs`.

Cara mengakses rekaman layar log pekerja bersama di browser

Important

Sebelum melakukan langkah-langkah ini, buka PKT Anda. Itu harus terbuka sehingga Anda dapat melihat pekerja ClientAppInterfacebersama.

- Chrome
 1. Buka browser Chrome. Untuk jenis URL `chrome://inspect/#workers`.
 2. Di bagian Pekerja bersama, cari pekerja bersama bernama ClientAppInterface.
 3. Klik inspect untuk membuka DevTools instance.
 4. Pilih tab Console, klik kanan log dump, lalu pilih Save as... untuk menyimpan log dump ke file lokal.
- Firefox
 1. Buka browser Firefox. Untuk jenis URL `about:debugging#workers`.
 2. Di bagian Shared workers, pilih Inspect for `/connect/ccp-naws/static/client-app-interface.js`.
 3. Klik kanan tab Konsol dan pilih Simpan semua Pesan ke File untuk menyimpan dump log ke file lokal.
- Tepi (Kromium)
 1. Buka browser Chrome. Untuk tepi jenis URL: `//inspect/#workers`.
 2. Di bagian Pekerja bersama, cari pekerja bersama bernama ClientAppInterface.
 3. Pilih inspect untuk membuka DevTools instance.
 4. Pilih tab Console, klik kanan log dump, lalu pilih Save as... untuk menyimpan log dump ke file lokal.

Tetapkan izin profil keamanan untuk rekaman layar

Untuk memungkinkan pengguna meninjau rekaman layar, tetapkan izin profil keamanan Analytics dan optimasi berikut:

- Perekaman layar - Akses: Memungkinkan pengguna, seperti supervisor atau anggota tim Jaminan Kualitas, untuk mengakses dan meninjau rekaman layar.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Tinjau rekaman layar agen

Important

Gunakan rekaman layar untuk membantu Anda mengevaluasi agen. Anda dapat mengidentifikasi area untuk pembinaan, memvalidasi aktivitas, atau mengidentifikasi praktik terbaik.

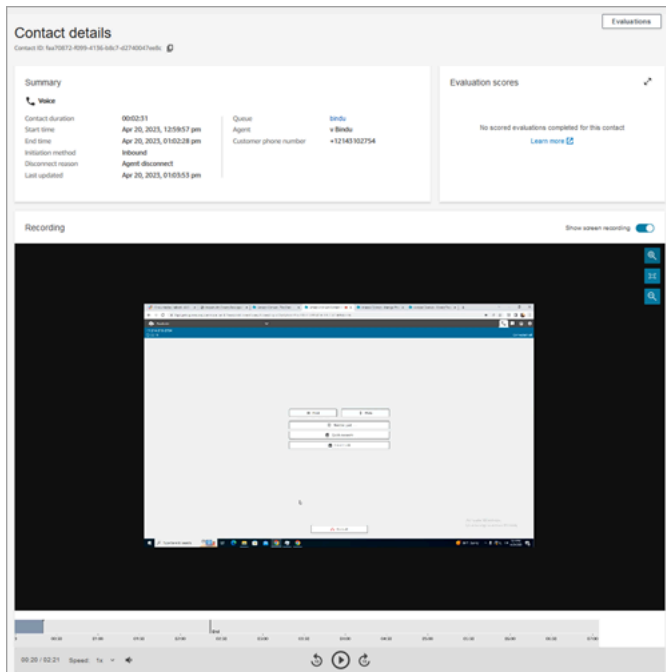
Rekaman layar disinkronkan dengan rekaman suara dan transkrip kontak, sehingga Anda dapat mendengar atau membaca apa yang dikatakan pada saat yang bersamaan.

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki Analytics dan optimasi - Perekaman layar - Izin akses di profil keamanannya.
2. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Pencarian kontak.
3. Cari kontak yang ingin Anda tinjau.

Tip

Jika Anda telah menambahkan atribut kustom ke alur untuk menunjukkan kapan perekaman layar diaktifkan, Anda dapat [mencari berdasarkan atribut kustom](#) untuk menemukan rekaman kontak dengan rekaman layar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kiat konfigurasi](#).

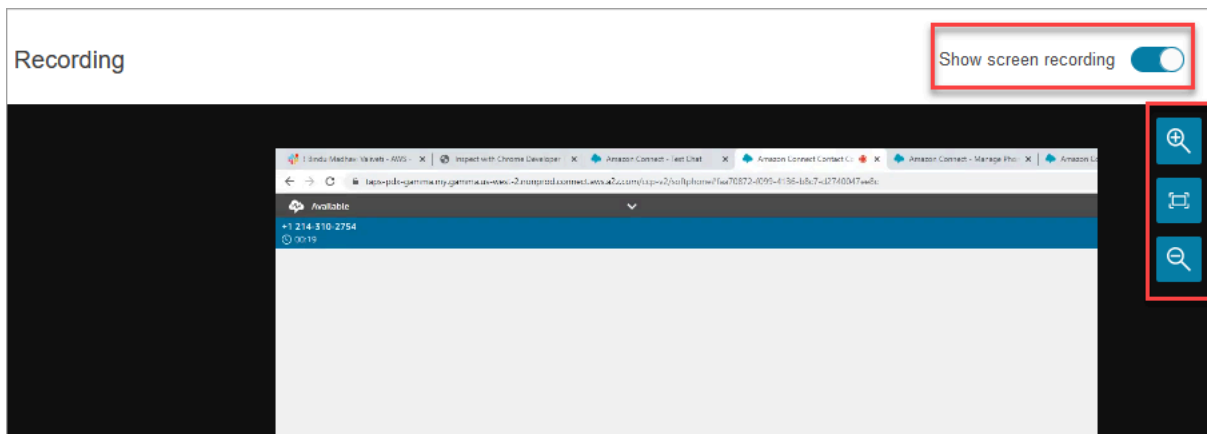
4. Klik atau ketuk ID kontak untuk melihat halaman Detail kontak.
5. Bagian Perekaman berisi pemutar video yang menampilkan perekaman layar, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



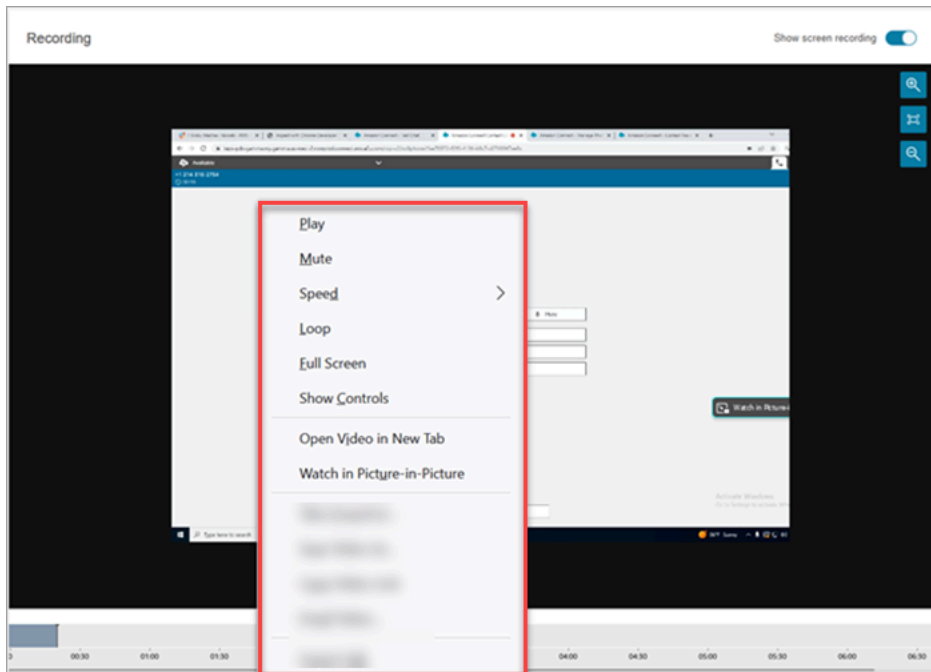
⚠ Important

Pemutaran perekaman layar di halaman Detail kontak tidak didukung di domain <https://your-instance-alias/awsapps.com> lama. Sebaiknya gunakan domain <https://your-instance-alias.my.connect.aws/> untuk memutar rekaman layar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Perbarui domain Amazon Connect Anda](#) dalam panduan ini.

- Gunakan kontrol sisi kiri untuk memperbesar dan memperkecil, atau menyesuaikan video ke jendela.



- Klik kanan saat kursor Anda berada di video untuk menampilkan daftar lengkap kontrol. Mereka ditunjukkan pada gambar berikut.



8. Jika Anda tidak melihat rekaman video, periksa apakah sakelar Tampilkan perekaman aktif.

Jika tidak ada video yang muncul, maka perekaman layar mungkin belum siap (yaitu, diunggah ke ember Amazon S3). Jika masalah berlanjut, hubungi [AWS Support Pusat](#).

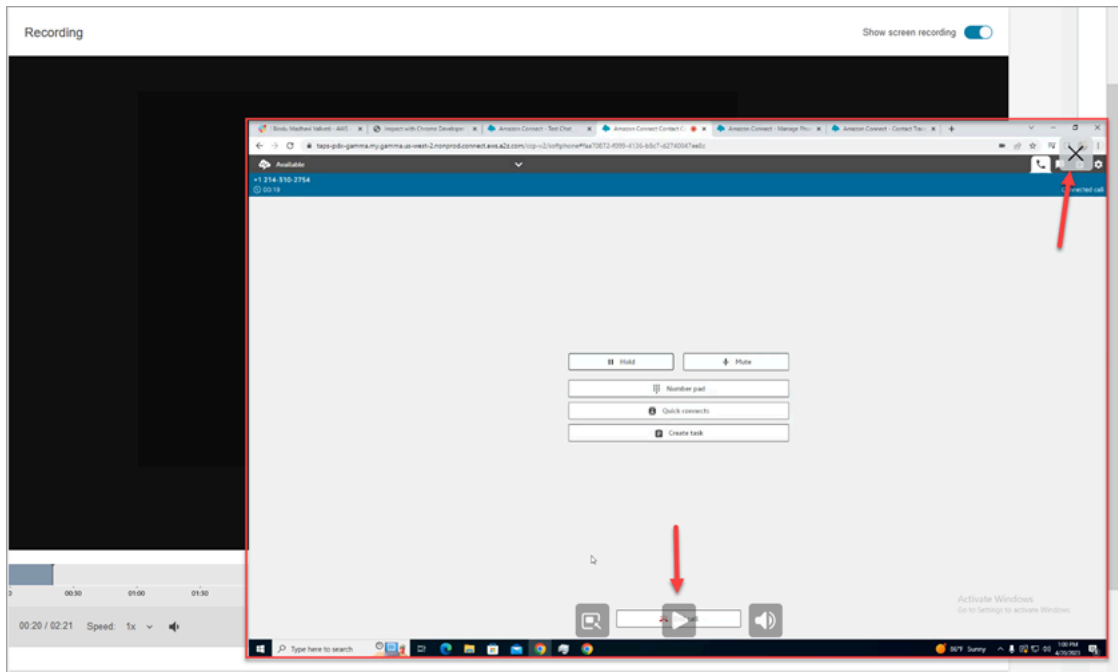
Tonton dalam icture-in-picture mode P

Anda mungkin ingin memindahkan video ke tempat lain di monitor saat menontonnya. Misalnya, Anda dapat memposisikan ulang video sehingga Anda dapat membaca transkrip. Gunakan Watch dalam icture-in-picture mode P untuk mencapai ini.

1. Klik kanan video untuk menampilkan daftar kontrol video.
2. Pilih Tonton di P icture-in-picture.

Jendela video muncul. Anda dapat memindahkannya di sekitar monitor Anda.

3. Pilih X di pojok kanan atas untuk memunculkan jendela kembali. Gambar berikut menunjukkan video dalam icture-in-picture mode P.



FAQ untuk kemampuan perekaman layar

- Sistem operasi apa yang didukung?

Windows 10 dan 11 berdasarkan arsitektur x86.

- Apa format file rekaman layar?

File perekaman layar disimpan dalam format MP4.

- Amazon Connect Saluran mana yang didukung?

Anda dapat menghasilkan rekaman layar untuk kontak suara, obrolan, dan tugas.

- Di mana log berada untuk Aplikasi Amazon Connect Klien?

Anda dapat menemukan log masuk `C:\ProgramData\Amazon\Amazon.Connect.Client\Logs`.

- Apakah Anda menangkap seluruh layar?

Ya, Layanan Amazon Connect Klien mencatat semua aplikasi yang terbuka di monitor agen, hingga tiga monitor.

- Apakah perekaman layar mendukung sesi pengguna bersamaan di Windows menggunakan lingkungan Virtual Desktop Infrastructure (VDI)?

Tidak, perekaman layar tidak mendukung sesi pengguna bersamaan di Windows.

- Di mana file perekaman layar disimpan di AWS akun saya?

Rekaman layar dikirim ke bucket Amazon S3 Anda dan dienkripsi menggunakan kunci KMS yang Anda tentukan. Ini mirip dengan bagaimana rekaman panggilan disimpan dan dienkripsi.

- Di mana saya dapat mengunduh versi terbaru Aplikasi Amazon Connect Klien?

Tautan unduhan ada di [Amazon Connect Aplikasi Klien](#) halaman.

- Bagaimana saya bisa diberitahu ketika ada versi terbaru dari aplikasi klien?

Untuk diberitahu ketika ada pembaruan ke Aplikasi Amazon Connect Klien, kami sarankan berlangganan umpan RSS panduan administrator ini. Pilih tautan RSS yang muncul di bawah judul halaman ini (di sebelah tautan PDF).

- Bagaimana rekaman dilihat?

Supervisor dapat melihat rekaman layar di halaman detail kontak, asalkan mereka memiliki izin yang diperlukan diaktifkan di profil keamanan mereka.

- Port tambahan apa yang digunakan untuk perekaman layar?

Aplikasi Amazon Connect Klien berkomunikasi dengan PKC melalui websocket lokal pada port 5431.

- Apa persyaratan bandwidth untuk perekaman layar?

Kami merekomendasikan 500kbps per kontak bersamaan dengan perekaman layar diaktifkan.

- Dapatkah saya memilih hanya untuk perekaman layar dan bukan untuk merekam panggilan?

Ya, Anda dapat mengaktifkan perekaman layar tanpa merekam panggilan untuk panggilan suara.

- Bagaimana cara menemukan lokasi Amazon S3 dari perekaman layar?

Anda dapat menemukan lokasi perekaman layar di [RecordingsInfo](#) bagian catatan kontak. Lihat bidang Lokasi.

- Bagaimana cara mengaktifkan perekaman layar untuk persentase kontak saya?

Anda dapat menggunakan [Distribusikan berdasarkan persentase](#) blok dalam aliran untuk mengaktifkan persentase kontak untuk perekaman layar.

- Apakah perekaman layar sesuai dengan PCI?

Rekaman layar sesuai dengan Payment Card Industry Data Security Standard (PCI).

- Apakah perekaman layar berfungsi dengan CCP khusus dan desktop agen?

Perekaman layar dirancang untuk bekerja dengan CCP kustom dan ruang kerja agen yang dibangun dengan perpustakaan [Amazon Connect Streams JS](#). Kami merekomendasikan pengujian solusi kustom Anda sebelum menerapkan perekaman layar dalam produksi.

- Alamat IP tambahan apa yang perlu saya tambahkan ke daftar izin firewall saya?

Untuk memastikan fungsionalitas perekaman layar yang lancar, tambahkan ke daftar izin Anda alamat IP yang terkait dengan Amazon S3. Alamat IP ini terletak di file [ipranges.json](#) khusus untuk Wilayah Anda. AWS Misalnya, jika Anda berada di us-east-1, tambahkan alamat IP S3 untuk Wilayah tersebut ke daftar izin Anda.

- Bisakah saya menggunakan perekaman layar di mana saja di dunia?

Perekaman layar tersedia di semua Wilayah AWS komersial tempat Amazon Connect tersedia. Namun, penggunaan perekaman layar Anda mungkin tunduk pada kepatuhan terhadap privasi dan undang-undang lainnya. Silakan berkonsultasi dengan tim kepatuhan Anda sebelum mengaktifkan kemampuan ini untuk agen Anda.

- Apakah agen diberi tahu saat perekaman layar diaktifkan untuk kontak?

Secara default Amazon Connect tidak menyediakan fitur notifikasi. Namun, Anda dapat menggunakan [library Amazon Connect Streams JS](#) untuk membuat pemberitahuan atau indikator visual lainnya di desktop agen untuk memberi sinyal bahwa perekaman layar sedang digunakan.

- Apa yang terjadi jika agen menutup browser selama kontak, atau segera setelah kontak berakhir?

Jika browser ditutup pada awal kontak sebelum data tangkapan layar dapat diunggah ke Amazon Connect, perekaman layar akhir mungkin tidak dipublikasikan. Jika browser ditutup segera setelah kontak berakhir tetapi sebelum data tangkapan layar akhir dapat diunggah, perekaman layar dipublikasikan ketika agen selanjutnya masuk ke CCP.

Cari kontak

Note

Fitur Baru: Anda sekarang dapat mencari kontak yang sedang berlangsung di halaman pencarian Kontak. Fitur ini akan tersedia pada akhir September 2023, di semua Wilayah AWS tempat Amazon Connect didukung.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Anda dapat mencari kontak sejauh dua tahun yang lalu.
- Amazon Connect mengembalikan hasil penelusuran untuk kontak yang sudah selesai dan sedang berlangsung. Untuk kontak yang ditangani oleh agen, kontak hanya ditandai sebagai selesai setelah agen menyelesaikan After Contact Work (ACW).
- Untuk kontak suara dan obrolan, halaman pencarian Kontak menampilkan kontak dalam proses yang terhubung ke agen atau terputus. Callback antrian yang sedang berlangsung tidak ditampilkan di halaman pencarian Kontak.
- Untuk tugas, pencarian Kontak menampilkan semua kontak yang sedang berlangsung setelah dimulai.
- Hasil pencarian untuk kueri tertentu terbatas pada hasil 10K pertama yang dikembalikan.
- Ketika Anda memfilter berdasarkan ID Kontak, hanya hasil untuk kontak tertentu yang akan dikembalikan dan kriteria lainnya diabaikan. Misalnya, Anda mencari Contact ID 12345 dan login agen Jane Doe. Hasil untuk Contact ID 12345 akan dikembalikan terlepas dari apakah Jane Doe adalah agennya.
- Anda tidak dapat mencari beberapa ID kontak secara bersamaan.

Fitur pencarian utama

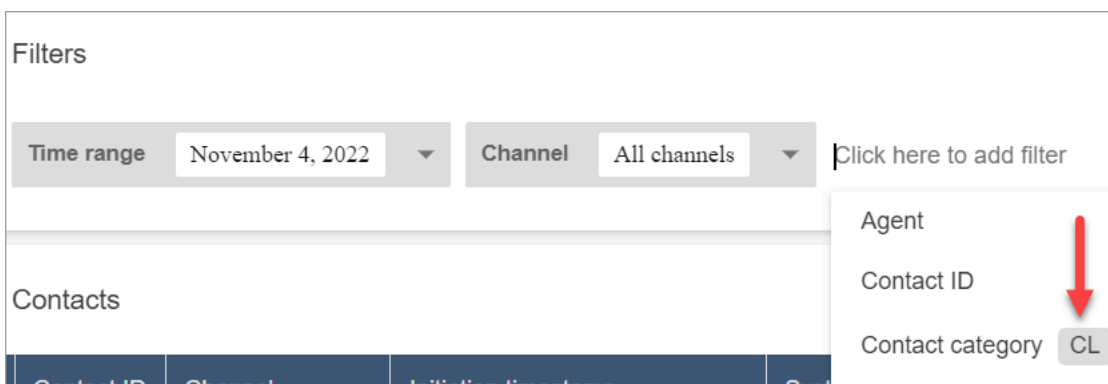
- [Cari berdasarkan atribut kontak khusus \(atribut yang ditentukan pengguna\)](#).
- [Cari kontak yang sedang berlangsung](#) atau selesai menggunakan filter status Kontak.
- Cari rentang waktu hingga 8 minggu. Dalam filter rentang waktu, Anda dapat menentukan jenis Timestamp. Ini memungkinkan Anda untuk menentukan rentang waktu. Anda dapat memilih dari stempel waktu yang dimulai, terhubung ke agen, terputus, dan terjadwal.

⚠ Important

- Filter rentang waktu pada pencarian Kontak memiliki tipe Timestamp yang disetel ke “Dimulai” secara default. Sebelum pemilihan tipe Timestamp diperkenalkan, tipe Timestamp yang digunakan oleh filter Time Range adalah “Disconnected”
- Pencarian tersimpan di Pencarian kontak yang dibuat sebelum peluncuran kemampuan untuk mencari kontak yang sedang berlangsung (diluncurkan September 2023) telah diperbarui dengan filter Status kontak = “Selesai” dan Jenis stempel waktu = “Terputus”. Pilihan ini tersirat sebelum peluncuran kontak yang sedang berlangsung.

- Multi-pilih untuk filter seperti nama agen dan antrian kontak.
- Filter untuk [Lensa Kontak untuk Amazon Connect](#). Anda dapat [mencari kategori Kontak](#) dengan menentukan nama kategori lengkap. Pilih untuk mencari menggunakan Cocokkan apa saja atau Cocokkan semua atau Cocokkan tidak ada. Misalnya, Anda dapat mencari kontak dengan “kategori A” dan “kategori B,” atau dengan salah satu dari dua kategori.

Di kotak drop-down Tambahkan filter, filter Lensa Kontak memiliki CL di sebelahnya. Anda dapat menerapkan filter ini hanya jika organisasi Anda telah mengaktifkan Lensa Kontak.



Jika Anda ingin menghapus filter Lensa Kontak dari daftar drop-down pengguna, hapus izin berikut dari profil keamanannya:

- Cari kontak berdasarkan percakapan: Ini mengontrol akses ke skor sentimen, waktu non-bicara, dan pencarian kategori.
- Cari kontak berdasarkan kata kunci: Ini mengontrol akses ke pencarian kata kunci.
- Lensa Kontak - analisis percakapan: Pada halaman Detail kontak, ini menampilkan grafik yang merangkum analisis percakapan.

- Filter untuk [ID Suara](#). Anda dapat mencari autentikasi ID Suara dan status deteksi penipuan kontak, jika organisasi Anda telah mengaktifkan ID Suara. Untuk mengakses fungsi ini, pada profil keamanan Anda, Anda memerlukan Analytics dan Optimization, Voice ID - atribut dan pencarian - Lihat izin.

Gambar berikut menunjukkan filter yang tersedia untuk mencari ID Suara: Hasil otentikasi, Hasil deteksi penipuan, Tindakan pembicara.

The screenshot displays the 'Filters' panel in Amazon Connect. At the top, there are two filter boxes: 'Time range' set to 'April 13, 2022' and 'Channel' set to 'All channels'. To the right of these is a link that says 'Click here to add filter'. Below this is a 'Contacts' table with columns for 'Contact ID', 'Channel', 'Initiation timestamp', and 'System phone number'. A dropdown menu is open on the right side of the table, listing various filter attributes. Three red arrows point to specific filters in this list: 'Authentication result' (marked with a 'V-ID' tag), 'Fraud detection result' (marked with a 'V-ID' tag), and 'Speaker actions' (marked with a 'V-ID' tag). Other filters listed include Agent, Contact ID, Contact category (marked with a 'CL' tag), Contact flow, Custom contact attribute, Customer phone number, Disconnect reason, Initiation method, Interaction duration, Non-talk time (marked with a 'CL' tag), Queue, and Sentiment score (marked with a 'CL' tag').

Mengelola siapa yang dapat mencari kontak dan mengakses informasi terperinci

Sebelum pengguna dapat mencari kontak di Amazon Connect, atau mengakses informasi kontak terperinci, mereka harus ditetapkan ke profil CallCenterManagerKeamanan, atau memiliki izin Analytics dan Optimization berikut:

- Akses metrik - Akses (Wajib): Memberikan akses ke data metrik.
- Setidaknya satu dari izin berikut diperlukan untuk melihat kontak di halaman pencarian Kontak dan detail Kontak:
 - Pencarian kontak - Tampilan: Memungkinkan pengguna mengakses semua kontak di halaman pencarian Kontak dan detail Kontak.
 - Lihat kontak saya - Lihat: Pada halaman pencarian Kontak dan detail Kontak, memungkinkan agen untuk hanya melihat kontak yang mereka tangani.
- Batasi akses kontak (Opsional): Mengelola akses pengguna ke hasil pada halaman pencarian Kontak berdasarkan grup hierarki agen mereka.

Misalnya, agen yang ditugaskan ke AgentGroup -1 hanya dapat melihat catatan kontak untuk kontak yang ditangani oleh agen dalam grup hierarki tersebut, dan grup apa pun di bawahnya. (Jika mereka memiliki izin untuk percakapan yang direkam, mereka juga dapat mendengarkan rekaman panggilan dan melihat transkrip.) Agen yang ditugaskan ke AgentGroup -2 hanya dapat mengakses catatan kontak untuk kontak yang ditangani oleh grup mereka, dan grup apa pun di bawahnya.

Manajer dan orang lain yang berada di grup tingkat yang lebih tinggi dapat melihat catatan kontak untuk kontak yang ditangani oleh semua grup di bawahnya, seperti AgentGroup -1 dan 2.

Untuk izin ini, All = View since View adalah satu-satunya tindakan yang diberikan.


Untuk informasi selengkapnya tentang grup hierarki, lihat [Menyiapkan hierarki agen](#).

Important

- Menghapus tingkat hierarki akan memutuskan tautan ke kontak yang ada. Tindakan ini tidak bisa dibalik.
- Saat Anda mengubah grup hierarki pengguna, mungkin diperlukan beberapa menit agar hasil penelusuran kontak mereka mencerminkan izin baru mereka.

Tabel berikut mencantumkan izin umum dan kontak apa yang dapat dilihat pada halaman Penelusuran kontak dan detail Kontak.

Izin pencarian kontak	Lihat izin Kontak Saya	Batasi izin Akses Kontak	Kontak mana yang bisa dilihat
Diaktifkan	Dinonaktifkan	Nonaktif	Semua
Diaktifkan	Dinonaktifkan	Aktif	Semua kontak dalam hierarki agen Anda, ditangani oleh agen di tingkat hierarki Anda atau di bawahnya.
Nonaktif	Diaktifkan	Dinonaktifkan	Hanya kontak yang ditangani oleh pengguna (agen) kepada siapa izin diberikan.
Nonaktif	Nonaktif	Nonaktif	Tidak ada kontak

 Important

Kami tidak menyarankan untuk menetapkan izin dalam kombinasi lain apa pun selain yang ditampilkan di tabel sebelumnya.

- **Lensa Kontak - analisis percakapan:** Pada halaman Detail kontak untuk kontak, Anda dapat melihat grafik yang merangkum analisis percakapan: tren sentimen pelanggan, sentimen, dan waktu non-bicara.
- **Percakapan yang direkam (disunting):** Jika organisasi Anda menggunakan Lensa Kontak untuk Amazon Connect, Anda dapat menetapkan izin ini sehingga agen hanya mengakses rekaman panggilan dan transkrip di mana data sensitif telah dihapus.
- **Percakapan yang direkam (tidak disunting):** Jika organisasi Anda tidak menggunakan Lensa Kontak, agen memerlukan Percakapan yang direkam (tidak disunting) untuk mendengarkan rekaman panggilan atau melihat transkrip. Jika diinginkan, Anda dapat menggunakan Batasi akses

kontak untuk memastikan mereka hanya memiliki akses ke informasi terperinci untuk kontak yang ditangani oleh grup hierarki mereka.

- Formulir evaluasi - melakukan evaluasi: Memungkinkan pengguna [untuk mencari](#) evaluasi berdasarkan formulir evaluasi, skor, tanggal/rentang yang diperbarui terakhir, evaluator, dan status.
- ID Suara - atribut dan penelusuran: Jika organisasi Anda menggunakan ID Suara, pengguna dengan izin ini dapat mencari dan melihat hasil ID Suara di halaman Detail kontak.
- Pengguna - Lihat izin: Anda harus memiliki izin ini untuk menggunakan filter Agen di halaman pencarian Kontak.

Secara default, Admin Amazon Connect dan profil CallCenterManager keamanan memiliki izin ini.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Cara mencari kontak

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses catatan kontak](#).
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, pencarian Kontak.
3. Gunakan filter pada halaman untuk mempersempit pencarian Anda. Untuk tanggal, Anda dapat mencari hingga 8 minggu sekaligus.

Tip

Untuk melihat apakah percakapan direkam, Anda harus ditetapkan ke profil yang memiliki izin monitor Manajer. Jika percakapan direkam, secara default hasil pencarian akan menunjukkan demikian dengan ikon di kolom Rekaman. Anda tidak akan melihat ikon ini jika Anda tidak memiliki izin untuk meninjau rekaman.

Bidang tambahan: Tambahkan kolom ke hasil pencarian Anda

Gunakan opsi di bawah Bidang tambahan untuk menambahkan kolom di hasil pencarian Anda. Opsi ini tidak digunakan untuk memfilter pencarian Anda.

Misalnya, jika Anda ingin menyertakan kolom untuk Nama Agen dan profil Perutean dalam output pencarian Anda, pilih kolom tersebut di sini.

Tip

Opsi ditransfer keluar menunjukkan apakah kontak ditransfer ke nomor eksternal. Untuk tanggal dan waktu (dalam waktu UTC) saat transfer terhubung, lihat `TransferCompletedTimestamp` di [ContactTraceRecord](#).

Unduh hasil pencarian

Anda dapat mengunduh hingga 3.000 hasil pencarian sekaligus.

Cari kontak yang sedang berlangsung

Untuk kontak yang ditangani oleh agen, kontak dianggap sedang berlangsung sampai agen menyelesaikan After Contact Work. Untuk kontak yang tidak pernah ditangani oleh agen, kontak dianggap sedang berlangsung sampai kontak terputus.

Izin diperlukan untuk mencari kontak yang sedang berlangsung

Izin yang diperlukan untuk mencari kontak yang sedang berlangsung sama dengan izin untuk mencari kontak yang sudah selesai. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengelola siapa yang dapat mencari kontak dan mengakses informasi terperinci](#).

Status kontak yang didukung oleh pencarian Kontak

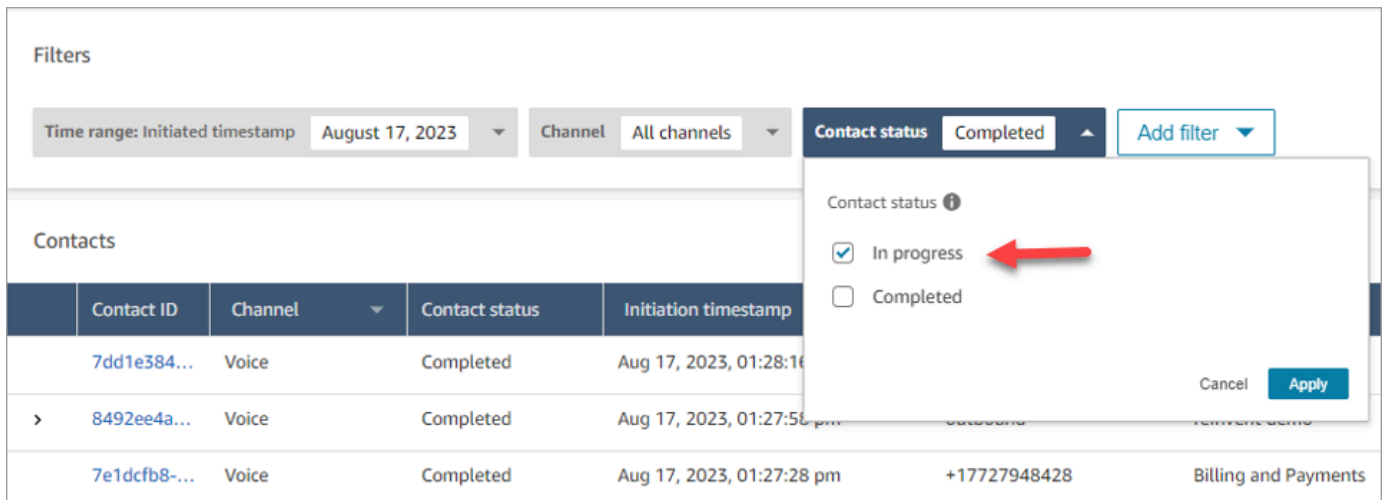
Untuk kontak suara dan obrolan, halaman pencarian Kontak menampilkan kontak dalam proses yang terhubung ke agen atau terputus. Untuk kontak suara dan obrolan yang sedang berlangsung, kontak yang mengantri (termasuk panggilan balik antrian) tidak ditampilkan di halaman pencarian Kontak.

Untuk tugas, pencarian Kontak menampilkan semua kontak yang sedang berlangsung setelah dimulai.

Cara mencari kontak yang sedang berlangsung

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses catatan kontak](#).
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, pencarian Kontak.

3. Pilih filter status Kontak dan ubah nilai yang dipilih menjadi Sedang berlangsung. Status Kontak default adalah Selesai.



The screenshot shows the Amazon Connect interface with a filter dropdown menu open. The 'Contact status' filter is currently set to 'Completed'. The dropdown menu shows two options: 'In progress' (checked) and 'Completed' (unchecked). A red arrow points to the 'In progress' option. The background shows a table of contacts with columns for Contact ID, Channel, Contact status, and Initiation timestamp.

Contact ID	Channel	Contact status	Initiation timestamp
7dd1e384...	Voice	Completed	Aug 17, 2023, 01:28:16
8492ee4a...	Voice	Completed	Aug 17, 2023, 01:27:56 pm
7e1dcfb8-...	Voice	Completed	Aug 17, 2023, 01:27:28 pm

Filter kontak dengan menggunakan tipe stempel waktu

Anda dapat mencari kontak dalam status kontak tertentu menggunakan tipe Timestamp dalam filter Rentang waktu. Misalnya, Anda dapat mencari kontak tugas yang dijadwalkan untuk hari berikutnya dengan memilih Status kontak = Sedang berlangsung, Jenis stempel waktu = Terjadwal dan tanggal yang sesuai dalam rentang waktu.

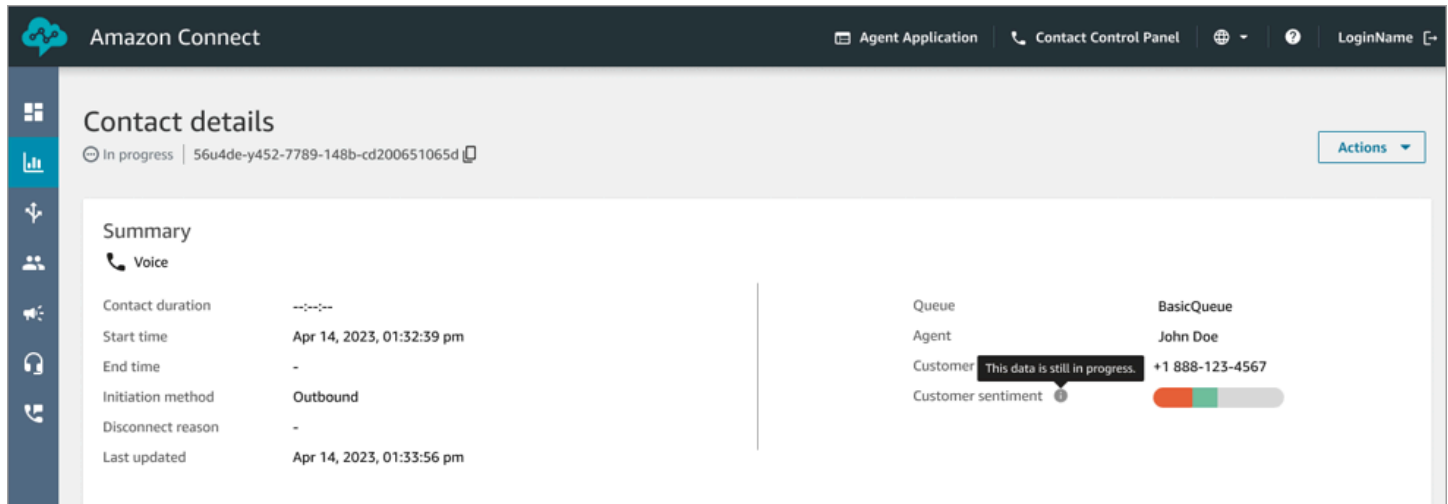
Jenis stempel waktu berikut didukung: dimulai, terhubung (ke agen), terputus dan dijadwalkan. Ketika Anda mencari kontak menggunakan jenis Timestamp tertentu, hasil pencarian tidak berisi kontak yang tidak memiliki stempel waktu yang diisi, misalnya jika Anda mencari kontak dengan Timestamp type = Disconnected dan Contact status = Sedang berlangsung, maka Anda hanya akan melihat kontak yang berada dalam status After Contact Work.

⚠ Important

- Filter rentang waktu pada halaman pencarian Kontak memiliki tipe Timestamp yang disetel ke Dimulai secara default. Sebelum pemilihan tipe Timestamp diperkenalkan, tipe Timestamp yang digunakan oleh filter rentang waktu terputus.
- Pencarian tersimpan di Pencarian kontak yang dibuat sebelumnya hingga peluncuran kemampuan untuk mencari kontak yang sedang berlangsung (diluncurkan September 2023) telah diperbarui dengan filter Status kontak = Selesai dan Jenis stempel waktu = Terputus. Pilihan ini tersirat sebelum peluncuran kontak yang sedang berlangsung.

Lihat kontak yang sedang berlangsung

Anda dapat mengklik ID Kontak dalam hasil pencarian Kontak untuk melihat detail kontak yang sedang berlangsung.



Hal-hal penting untuk diketahui

- Halaman detail Kontak untuk kontak yang sedang berlangsung menunjukkan data yang tersedia pada saat halaman Detail kontak dibuka. Itu tidak secara otomatis menyegarkan saat kontak berlangsung. Anda perlu me-refresh halaman secara manual menggunakan browser Anda.
- Bidang tertentu pada pencarian Kontak dan mungkin memiliki informasi yang hilang atau tidak konsisten saat kontak sedang berlangsung. Setelah kontak selesai, informasi akhirnya dibuat konsisten dengan catatan kontak yang mendasarinya, setelah halaman disegarkan secara manual.
- Mungkin ada penundaan antara kontak yang Selesai dan kontak yang ditandai sebagai Selesai pada catatan kontak.

Tinjau transkrip waktu nyata

Untuk kontak suara, dengan analitik panggilan real-time diaktifkan, Anda dapat melihat transkrip kontak secara real-time di halaman Detail Kontak. Menggulir ke bawah dalam transkrip secara otomatis menarik giliran percakapan terbaru yang tersedia. Atau, Anda dapat memilih ikon penyegaran di bagian bawah transkrip untuk melihat percakapan terbaru.

Transcript

Categories

testzUI FRANCIS_RESPONSE_GREATER_1_SEC

00:00

Customer has joined the conversation

System Message 00:04

This is the initial message from Diego's flow

Customer 00:07

HI

00:09

Agent (Diego) has joined the conversation

Agent (Diego) 00:17

Hi, how can I help you?


Customer 00:29


Hi, I would like to buy some products for an event

Agent (Diego) 00:38

Good! We have several products.

Agent (Diego) 00:43

Last refreshed less than 30 seconds ago 



Cari berdasarkan atribut kontak kustom

Anda dapat membuat filter pencarian berdasarkan atribut kontak khusus (juga disebut [atribut kontak yang ditentukan pengguna](#)). Misalnya, jika Anda menambahkan AgentLocation dan InsurancePlanType ke catatan kontak Anda sebagai atribut khusus, Anda dapat mencari kontak dengan nilai tertentu dalam atribut ini, seperti panggilan yang ditangani oleh agen yang berlokasi di Seattle, atau panggilan yang dilakukan oleh pelanggan yang membeli asuransi pemilik rumah.

Izin yang diperlukan untuk mengonfigurasi atribut kontak yang dapat dicari

Secara default, atribut kustom tidak diindeks sampai seseorang dengan izin yang sesuai, seperti admin atau manajer, menentukannya harus dapat dicari. Anda memberikan izin untuk memilih pengguna sehingga mereka dapat mengonfigurasi atribut kontak kustom mana yang dapat ditambahkan sebagai filter pencarian.

Tetapkan izin berikut ke profil keamanannya:

- Aktifkan salah satu izin berikut untuk mengakses halaman Pencarian Kontak:
 - Pencarian kontak. Memungkinkan Anda mencari semua kontak.
 - Lihat kontak saya: Mengizinkan agen hanya melihat kontak yang mereka tangani.
- Atribut kontak: Memungkinkan pengguna untuk melihat atribut kontak. Juga mengontrol akses ke filter pencarian berdasarkan atribut kontak.
- Konfigurasi atribut kontak yang dapat dicari - Semua: Orang yang memiliki izin ini menentukan data kustom apa yang akan dicari (oleh orang yang memiliki izin atribut Kontak). Hal ini memungkinkan mereka untuk mengakses halaman konfigurasi berikut:

Searchable custom contact attributes Cancel Save

Add the attribute keys you want to appear in Contact attributes filter. These keys will be searchable by all users with access to the filter. You can have a maximum of 15 keys.

Attribute keys

i These changes will apply to future contacts only. [Learn more.](#)

Attribute key

+ Add key

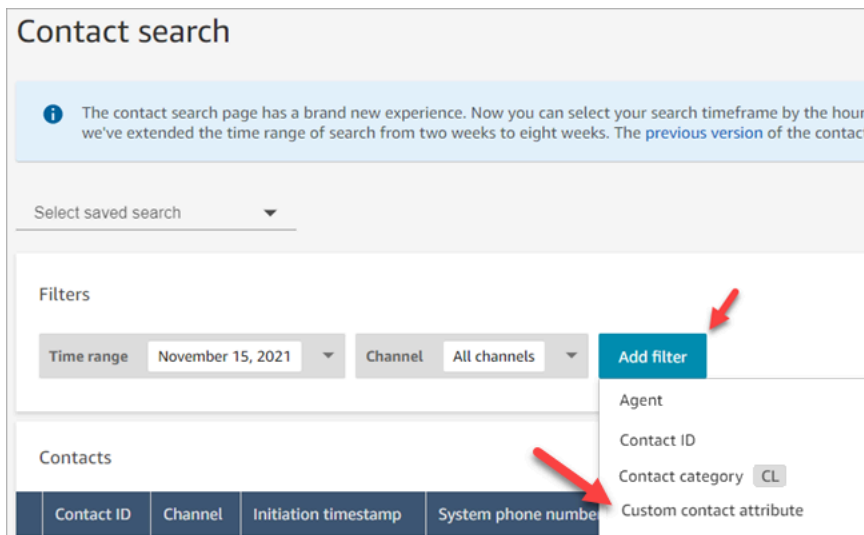
Keys are case-sensitive, and cannot be edited later. 0 / 100

Specified attribute keys (2)

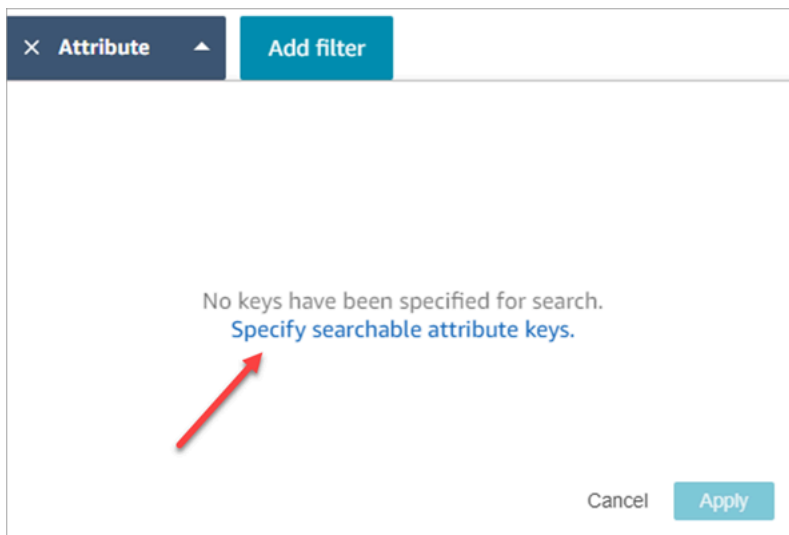
AgentLocation	⌵
InsurancePlan	⌵

Konfigurasi atribut kontak khusus yang dapat dicari

1. Pada halaman pencarian Kontak, pilih Tambahkan filter, atribut kontak kustom. Hanya orang yang memiliki izin Konfigurasi atribut kontak yang dapat dicari di profil keamanan mereka yang melihat opsi ini.



2. Pertama kali Anda memilih atribut kontak kustom, kotak berikut akan muncul, menunjukkan tidak ada atribut yang telah dikonfigurasi untuk instance Amazon Connect ini. Pilih Tentukan kunci atribut yang dapat dicari.



3. Di kotak kunci Atribut, ketikkan nama atribut kustom Anda, lalu pilih Tambah kunci.

Important

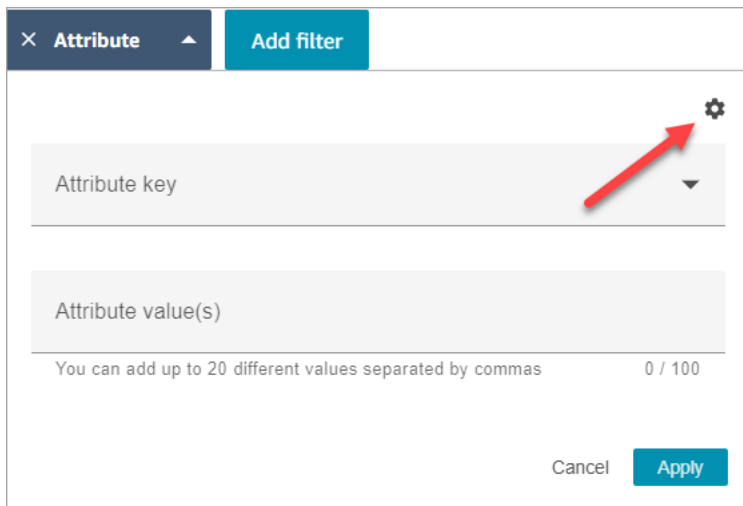
Anda harus menyetikkan nama kunci yang tepat. Ini peka huruf besar/kecil.

4. Setelah selesai, silakan pilih Simpan.

Pengguna Anda akan dapat mencari di kunci ini untuk setiap kontak future.

Mengedit, menambah, atau menghapus atribut kontak

Untuk mengedit, menambah, atau menghapus kunci, pilih Atribut, Pengaturan. Jika Anda tidak melihat opsi Pengaturan, Anda tidak memiliki izin yang diperlukan.



Cari atribut kontak khusus

Pengguna yang memiliki izin atribut Kontak di profil keamanannya dapat menemukan kontak dengan menggunakan filter atribut kontak.

1. Pada halaman pencarian Kontak, pilih Tambahkan filter, Atribut kontak khusus, lalu pilih Tentukan kunci atribut yang dapat dicari.
2. Pada halaman atribut kontak pelanggan yang dapat dicari, di kotak kunci Atribut, masukkan kunci atribut, dan pilih +Tambah kunci lalu pilih Simpan.
3. Kembali ke halaman pencarian Kontak. Gunakan Tambahkan filter untuk memilih dari menu tarik-turun atribut yang baru saja Anda tambahkan. Di kotak Nilai atribut, masukkan nilai yang ingin Anda temukan.

Pantau percakapan langsung dan rekaman

Topik di bagian ini menjelaskan cara memantau (mendengarkan) percakapan antara agen dan kontak.

Daftar Isi

- [Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan](#)
- [Tetapkan izin untuk memantau percakapan langsung](#)

- [Dengarkan percakapan langsung atau baca obrolan langsung](#)
- [Barge percakapan suara dan obrolan langsung](#)
- [Tinjau rekaman percakapan antara agen dan pelanggan menggunakan Amazon Connect](#)
- [Memecahkan masalah pemantauan percakapan agen dengan Amazon Connect](#)

Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan

Manajer dan agen dalam pelatihan dapat memantau percakapan langsung antara agen dan pelanggan. Untuk mengaturnya, Anda perlu menambahkan blok Setel perilaku perekaman ke alur suara/obrolan Anda, tetapkan izin yang sesuai kepada manajer dan peserta pelatihan, lalu tunjukkan kepada mereka cara memantau percakapan.

Mencari berapa banyak orang yang dapat memantau percakapan yang sama pada satu waktu? Lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).

Tidak ada batasan jumlah percakapan yang dapat dipantau dalam suatu contoh.

Menambahkan blok Setel perekaman dan perilaku analitik ke alur Anda

Untuk memantau percakapan suara dan obrolan: Langkah ini hanya diperlukan jika Anda belum memilih [Aktifkan Panggilan Multi-Pihak dan Pemantauan yang Ditingkatkan dan](#) Aktifkan Tongkang dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk Obrolan di konsol Amazon Connect, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Telephony and chat options

Amazon Connect offers the ability to accept inbound calls and chats, make outbound calls, or both. You will claim a telephone number later.

Note: You will not be able to place or receive phone calls if you don't select the corresponding telephony options.

Inbound calls

- Receive inbound calls with Amazon Connect**
Your contact center can handle incoming calls with Amazon Connect.

Outbound calls

- Make outbound calls with Amazon Connect**
You can set which users can place outbound calls in user permissions.
- Enable outbound campaigns**
Automate customer communications such as appointment reminders and delivery notifications without having to integrate third-party tools. [Learn more](#)
- Enable early media**
Agents can hear pre-connection audio such as busy signals, failure to connect errors, or other informational messages. When agents can't reach a contact, early media helps them understand why. [Learn more](#)

Enhanced contact monitoring capabilities

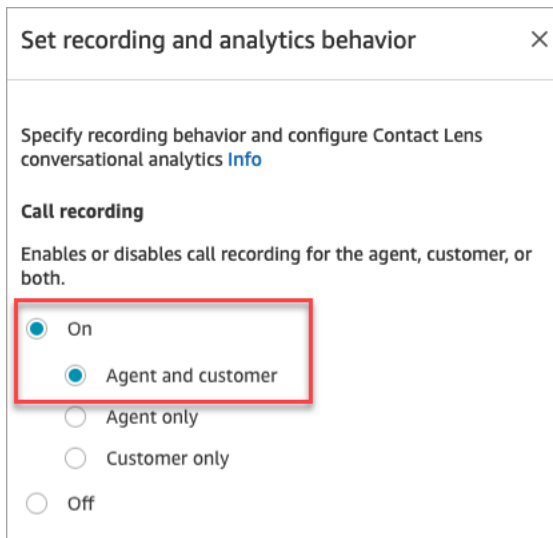
- Enable Multi-Party Calls and Enhanced Monitoring for Voice.**
Have up to six parties on a call. This feature includes changes to the agent call experience. [Learn more](#)
Allow selected users to monitor or barge into ongoing calls. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)
- Enable Barge and Enhanced Monitoring for Chat**
Allow selected users to monitor or barge into ongoing chats. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)

Jika salah satu atau kedua opsi ini diaktifkan untuk instans Anda, Anda tidak perlu lagi menambahkan blok Setel perekaman dan perilaku analitik ke alur suara atau obrolan untuk mengatur pemantauan. Namun, Anda masih perlu [menetapkan izin](#) kepada manajer dan peserta pelatihan, dan kemudian menunjukkan kepada mereka [cara memantau percakapan](#).

Untuk mengonfigurasi blok Setel perekaman dan perilaku analitik untuk pemantauan

1. Tambahkan [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok ke alur Anda. Lakukan ini untuk memantau panggilan, obrolan, atau keduanya.

Untuk mengaktifkan pemantauan percakapan suara dan/atau obrolan, pada halaman Properti blok pilih Agen dan Pelanggan.



Set recording and analytics behavior

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

Agent and customer

Agent only

Customer only

off

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur perilaku perekaman](#).

2. Pilih apakah akan merekam percakapan yang Anda pantau.

Meskipun Anda perlu menambahkan blok Setel perilaku perekaman ke alur, Anda tidak perlu merekam percakapan suara dan/atau obrolan agar pemantauan berfungsi. Secara default saat menyiapkan instans, [bucket Amazon S3 dibuat](#) untuk menyimpan rekaman panggilan dan transkrip obrolan. Keberadaan bucket ini memungkinkan perekaman panggilan dan transkrip obrolan di tingkat instans.

Untuk tidak merekam panggilan atau obrolan yang Anda pantau, nonaktifkan bucket Amazon S3. Untuk petunjuk, silakan lihat [Perbarui pengaturan instans](#).

Sekarang Anda siap untuk menetapkan izin yang diperlukan untuk manajer sehingga mereka dapat memantau percakapan. Lanjutkan ke [Tetapkan izin untuk memantau percakapan langsung](#).

Tetapkan izin untuk memantau percakapan langsung

Agar manajer dapat memantau percakapan langsung, Anda menetapkan profil keamanan CallCenterManager dan Agen kepada mereka. Untuk memungkinkan peserta pelatihan agen memantau percakapan langsung, Anda mungkin ingin membuat profil keamanan khusus untuk tujuan ini.

Untuk menetapkan izin manajer untuk memantau percakapan langsung

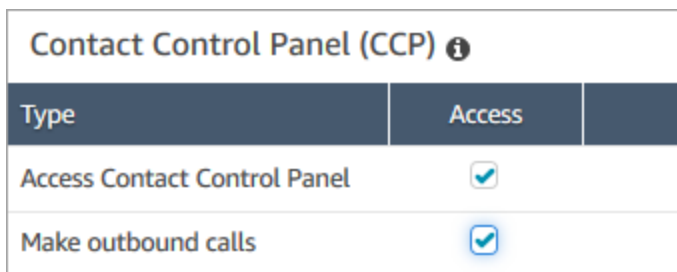
1. Buka Pengguna, Manajemen pengguna, pilih pengelola, lalu pilih Edit.
2. Di kotak Profil Keamanan, tetapkan manajer ke profil CallCenterManagerkeamanan. Profil keamanan ini juga menyertakan pengaturan yang membuat ikon untuk mengunduh rekaman muncul di hasil halaman pencarian Kontak.
3. Tetapkan manajer ke profil keamanan Agen sehingga mereka dapat mengakses Contact Control Panel (CCP), dan menggunakannya untuk memantau percakapan.
4. Pilih Simpan.

Untuk membuat profil keamanan baru untuk memantau percakapan langsung

1. Pilih Pengguna, Profil keamanan.
2. Pilih Tambahkan profil keamanan baru.
3. Perluas Analytics dan optimasi, lalu pilih Access metrics dan Real-time contact monitoring.

Metrik akses diperlukan agar mereka dapat mengakses laporan metrik waktu nyata, di mana mereka memilih percakapan mana yang akan dipantau.

4. Perluas Contact Control Panel, lalu pilih Access Contact Control Panel dan Lakukan panggilan keluar.



Contact Control Panel (CCP) ⓘ	
Type	Access
Access Contact Control Panel	<input checked="" type="checkbox"/>
Make outbound calls	<input checked="" type="checkbox"/>

Izin ini diperlukan agar mereka dapat memantau percakapan melalui Contact Control Panel.

5. Pilih Simpan.

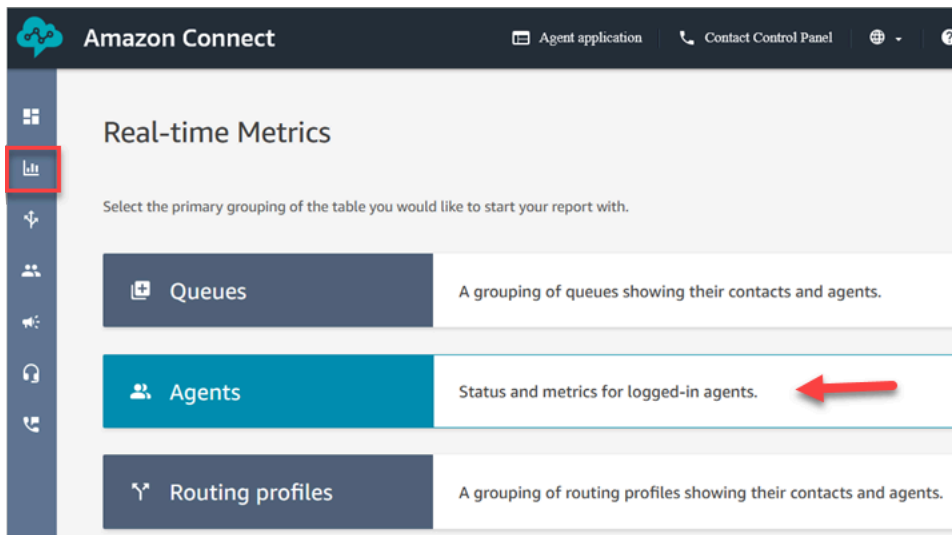
Selanjutnya, tunjukkan kepada manajer Anda cara memantau percakapan. Lanjutkan ke [Dengarkan percakapan langsung atau baca obrolan langsung](#).

Dengarkan percakapan langsung atau baca obrolan langsung

Sebelum Anda dapat mendengarkan percakapan langsung atau membaca obrolan langsung, Amazon Connect admin perlu [menyiapkan fitur, dan menetapkan izin kepada Anda](#). Setelah itu selesai, Anda dapat melakukan langkah-langkah ini.

Untuk informasi tentang berapa banyak orang yang dapat mendengarkan percakapan atau mengikuti obrolan, lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang ditetapkan profil CallCenterManager keamanan, atau yang memiliki izin profil keamanan pemantauan kontak real-time.
2. Buka Contact Control Panel (CCP) dengan memilih ikon telepon di pojok kanan atas layar Anda. Anda akan membutuhkan PKT terbuka untuk terhubung ke percakapan.
3. Untuk memilih percakapan agen yang ingin Anda pantau, di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, Metrik real-time, Agen. Gambar berikut menunjukkan halaman metrik Real-time, dengan panah menunjuk ke opsi Agen.



4. Untuk memantau percakapan suara: Di sebelah nama agen dalam percakapan suara langsung, ada ikon mata. Pilih ikon untuk mulai memantau percakapan. Gambar berikut menunjukkan ikon mata di sebelah saluran Suara.

Real-time Metrics				
Agents ✎				
Agent Login	Channels	Agent		Duration
			Next activity	
janedoe	All channels		-	00:00:28
	Voice			
	Chat total			
	Task			

Saat Anda memantau percakapan, status PKT Anda berubah menjadi Pemantauan.

- Untuk memantau percakapan obrolan: Untuk setiap agen, Anda akan melihat jumlah percakapan obrolan langsung yang mereka ikuti. Klik pada nomornya. Kemudian pilih percakapan yang ingin Anda mulai pantau.

Saat Anda memantau percakapan, status PKT Anda berubah menjadi Pemantauan.

- Untuk berhenti memantau percakapan, di PKT pilih Akhiri panggilan atau Akhiri obrolan.

Ketika agen mengakhiri percakapan, pemantauan berhenti secara otomatis.

Barge percakapan suara dan obrolan langsung

Supervisor dan manajer dapat menerobos ke percakapan suara dan obrolan langsung antara agen dan pelanggan. Untuk mengaturnya, Anda perlu mengaktifkan kemampuan pemantauan yang disempurnakan di konsol Amazon Connect, memberi manajer izin yang sesuai, dan menunjukkan kepada mereka cara menerobos percakapan.

Mencari berapa banyak orang yang dapat menerobos percakapan yang sama pada satu waktu?

Lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).

Tidak ada batasan jumlah percakapan yang dapat Anda gunakan dalam sebuah instance.

Fitur tongkang sudah termasuk dalam biaya layanan Amazon Connect suara. Untuk harga, lihat halaman [Amazon Connect Harga](#).

Siapkan tongkang untuk suara dan obrolan

Di konsol Amazon Connect, pilih opsi telepon berikut:

- Aktifkan Panggilan Multi-Pihak dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk Suara. Opsi ini memungkinkan akses ke panggilan multi-pihak, catatan kontak terperinci, pemantauan senyap, dan kemampuan tongkang.
- Aktifkan Tongkang dan Pemantauan yang Ditingkatkan untuk Obrolan. Opsi ini memungkinkan pengguna dengan izin profil keamanan yang sesuai untuk menerobos obrolan.

Gambar berikut menunjukkan opsi ini di halaman opsi Telepon dan obrolan.

Telephony and chat options

Amazon Connect offers the ability to accept inbound calls and chats, make outbound calls, or both. You will claim a telephone number later.
Note: You will not be able to place or receive phone calls if you don't select the corresponding telephony options.

Inbound calls

- Receive inbound calls with Amazon Connect**
Your contact center can handle incoming calls with Amazon Connect.

Outbound calls

- Make outbound calls with Amazon Connect**
You can set which users can place outbound calls in user permissions.
- Enable outbound campaigns**
Automate customer communications such as appointment reminders and delivery notifications without having to integrate third-party tools. [Learn more](#)
- Enable early media**
Agents can hear pre-connection audio such as busy signals, failure to connect errors, or other informational messages. When agents can't reach a contact, early media helps them understand why. [Learn more](#)

Enhanced contact monitoring capabilities

- Enable Multi-Party Calls and Enhanced Monitoring for Voice.**
Have up to six parties on a call. This feature includes changes to the agent call experience. [Learn more](#)
Allow selected users to monitor or barge into ongoing calls. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)
- Enable Barge and Enhanced Monitoring for Chat**
Allow selected users to monitor or barge into ongoing chats. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)

Note

- Jika pemanggilan multi-pihak sudah diaktifkan, untuk mengaktifkan pemantauan yang disempurnakan, Anda harus menggunakan UpdateInstanceAttributeAPI dengan ENHANCED_CONTACT_MONITORING atribut untuk pertama kalinya. Atau, Anda dapat menonaktifkan fitur dan kemudian kembali AKTIF untuk memperbarui pengaturan Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [UpdateInstanceAttribute](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.
- Setiap instance baru akan secara otomatis mengaktifkan fitur ini.
- Sebelum mengaktifkan kemampuan pemantauan kontak yang ditingkatkan, pastikan Anda menggunakan versi terbaru dari [Contact Control Panel](#) (CCP) atau ruang kerja [Agen](#). Jika Anda menggunakan [StreamsJS](#) untuk menyesuaikan atau menyematkan CCP, tingkatkan ke versi 2.4.2 atau yang lebih baru.
- Untuk contoh yang tidak memiliki peran terkait layanan, Anda harus membuatnya untuk mengaktifkan fitur. Untuk informasi selengkapnya tentang cara mengaktifkan peran terkait layanan, lihat [Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#).

Tetapkan izin profil keamanan

Agar manajer dapat menerobos percakapan langsung, Anda memberi mereka profil keamanan CallCenterManager dan Agen.

Untuk memungkinkan supervisor tertentu menerobos percakapan langsung, kami sarankan Anda membuat profil keamanan khusus untuk tujuan ini. Mereka memerlukan izin profil keamanan berikut:

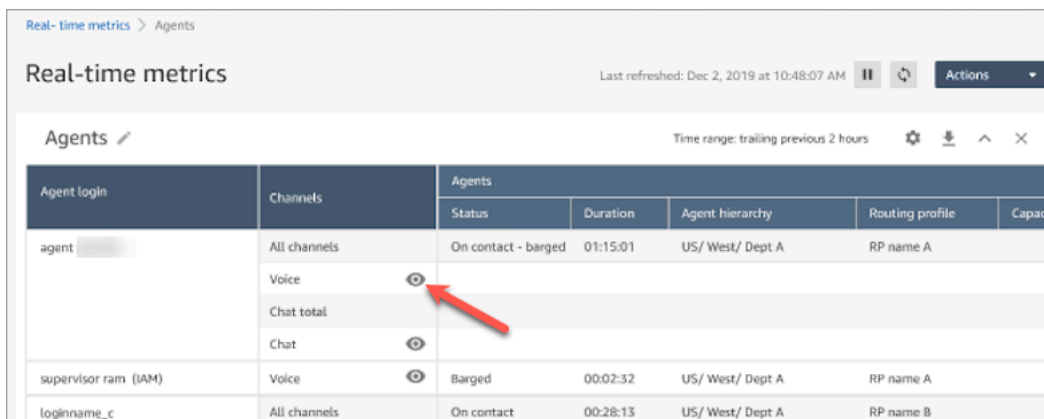
- Akses metrik. Memungkinkan Anda mengakses laporan metrik waktu nyata, di mana Anda memilih percakapan mana yang ingin Anda pantau dan tongkang.
- Pemantauan kontak waktu nyata: Memungkinkan Anda memantau percakapan suara dan obrolan.
- Tongkang kontak waktu nyata: Memungkinkan Anda menerobos percakapan suara dan obrolan.
- Akses Panel Kontrol Kontak

Panggilan langsung Barge dengan kontak

Tip

Untuk jumlah supervisor yang dapat memantau panggilan pada saat yang sama, lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).




1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun yang diberi profil CallCenterManager keamanan atau yang memiliki izin profil keamanan yang diperlukan.
2. Buka PKT Anda. Itu harus terbuka sebelum Anda dapat menerobos panggilan.
3. Pada menu navigasi situs web Amazon Connect admin, pilih Analytics dan optimasi, Metrik real-time, Agen.
4. Pilih ikon mata yang muncul di sebelah saluran Suara agen yang ingin Anda pantau, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Anda dapat menerobos ke percakapan yang sudah Anda pantau.



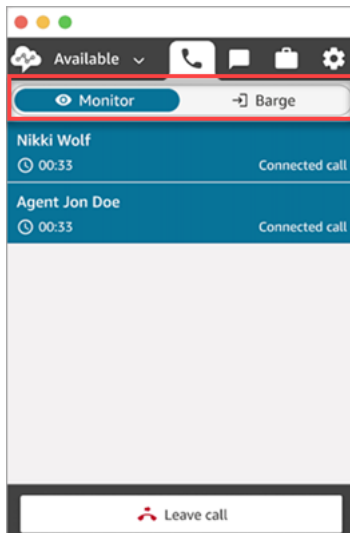
Real-time metrics > Agents

Real-time metrics Last refreshed: Dec 2, 2019 at 10:48:07 AM Actions

Agents Time range: trailing previous 2 hours

Agent login	Channels	Agents				
		Status	Duration	Agent hierarchy	Routing profile	Capac
agent	All channels	On contact - barged	01:15:01	US/ West/ Dept A	RP name A	
	Voice					
	Chat total					
	Chat					
supervisor ram (IAM)	Voice		Barged	00:02:32	US/ West/ Dept A	RP name A
loginname_c	All channels	On contact	00:28:13	US/ West/ Dept A	RP name B	

5. Ini membawa Anda ke PKC terbuka, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Anda dapat memantau panggilan dan beralih antara status Monitor dan Tongkang. Gambar berikut menunjukkan status Monitor.




Barge obrolan langsung dengan kontak

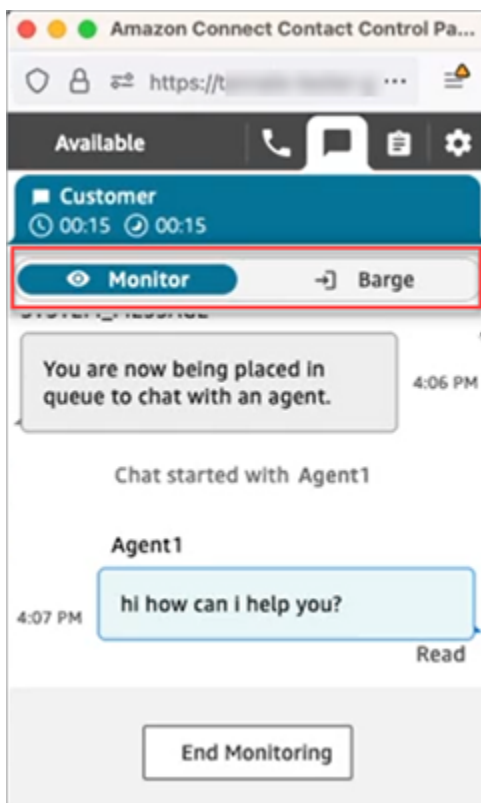
1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin di https://nama_instance.my.connect.aws/. Gunakan akun yang diberi profil CallCenterManagerkeamanan atau yang memiliki izin profil keamanan yang diperlukan.
2. Buka PKT Anda. Itu harus terbuka sebelum Anda dapat menerobos obrolan.
3. Pada menu navigasi situs web Amazon Connect admin, pilih Analytics dan optimasi, Metrik real-time, Agen.
4. Pilih ikon mata yang muncul di sebelah saluran Obrolan agen yang ingin Anda pantau, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Anda dapat menerobos ke percakapan yang sudah Anda pantau.

Real-time Metrics

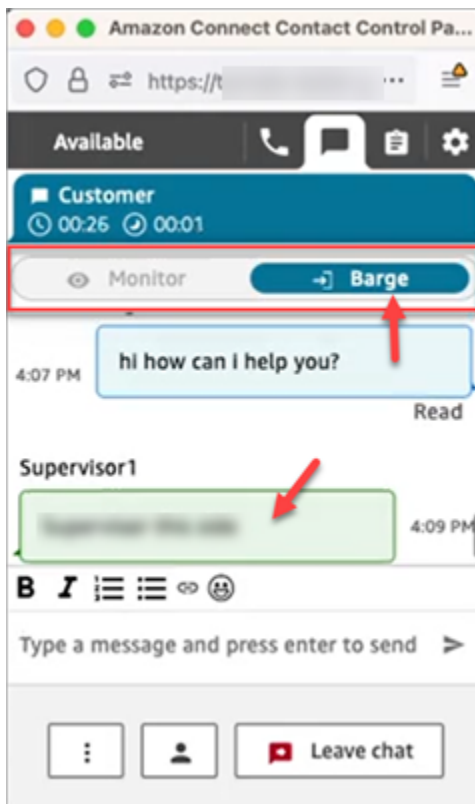
Agents

Agent Login	Channels	Agent				
		Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile
Agent1	All channels	On contact ▾	-	00:01:02	-	Basic Routing Profile
	Voice					
	Chat total					
	Chat 					
	Task					
Supervisor1	All channels	Available ▾	-	00:00:06	-	Basic Routing Profile
	Voice					
	Chat total					
	Task					

5. Ini membawa Anda ke PKC terbuka, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Anda dapat memantau percakapan obrolan dan beralih antara status Monitor dan Tongkang. Gambar berikut menunjukkan status Monitor.



Berikut ini adalah contoh seperti apa PKT ketika seorang supervisor menerobos ke obrolan.



Tinjau rekaman percakapan antara agen dan pelanggan menggunakan Amazon Connect

Manajer dapat meninjau percakapan masa lalu antara agen dan pelanggan. Untuk mengatur ini, Anda perlu [mengatur perilaku perekaman](#), menetapkan manajer izin yang sesuai, dan kemudian menunjukkan kepada mereka cara mengakses percakapan yang direkam.

Kapan percakapan direkam? Percakapan direkam hanya ketika kontak terhubung ke agen. Kontak tidak direkam sebelum itu, ketika mereka terhubung ke IVR atau bot Lex. Jika panggilan ditransfer secara eksternal, rekaman panggilan berhenti ketika agen turun dari panggilan. Untuk informasi rinci tentang perilaku perekaman panggilan, lihat [Mengatur perilaku perekaman](#)

Tip

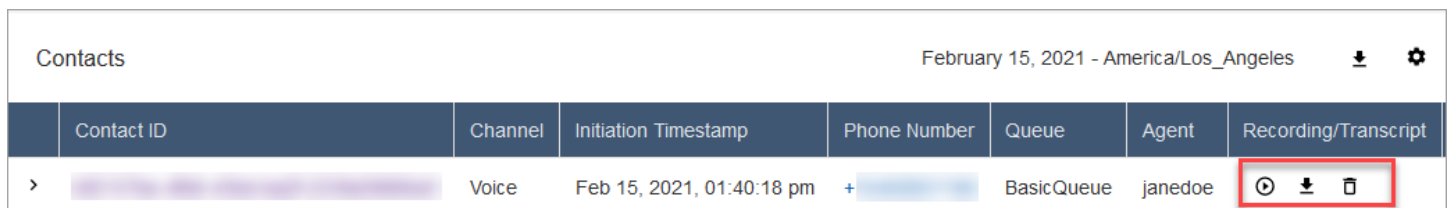
Saat perekaman panggilan diaktifkan, rekaman ditempatkan di bucket S3 Anda segera setelah kontak terputus. Kemudian rekaman tersedia bagi Anda untuk memeriksanya menggunakan langkah-langkah dalam artikel ini.




Anda juga dapat mengakses rekaman dari [catatan kontak](#) pelanggan. Rekaman tersedia dalam catatan kontak, namun, hanya setelah kontak meninggalkan [status After Contact Work \(ACW\)](#).

Bagaimana cara mengelola akses ke rekaman? Gunakan izin profil keamanan Percakapan yang direkam (tidak disunting) untuk mengelola siapa yang dapat mendengarkan rekaman, dan mengakses URL terkait yang dihasilkan di S3. Untuk informasi selengkapnya tentang izin ini, lihat [Tetapkan izin untuk meninjau rekaman percakapan sebelumnya](#).

Tetapkan izin untuk meninjau rekaman percakapan sebelumnya

Tetapkan profil CallCenterManagerkeamanan sehingga pengguna dapat mendengarkan rekaman panggilan atau meninjau transkrip obrolan. Profil keamanan ini juga menyertakan pengaturan yang membuat ikon untuk mengunduh rekaman muncul di hasil halaman pencarian Kontak. Gambar berikut menunjukkan ikon putar, unduh, dan hapus rekaman yang ditampilkan kepada pengguna yang memiliki izin ini.



Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone Number	Queue	Agent	Recording/Transcript
> [redacted]	Voice	Feb 15, 2021, 01:40:18 pm	+ [redacted]	BasicQueue	janedoe	  

Atau, tetapkan izin individual berikut.

1. Pencarian kontak: Izin ini diperlukan agar pengguna dapat mengakses halaman pencarian Kontak, di mana mereka dapat mencari kontak sehingga mereka dapat mendengarkan rekaman dan meninjau transkrip.
2. Batasi akses kontak: Kelola akses ke hasil di halaman pencarian Kontak berdasarkan grup hierarki agen mereka.

Misalnya, agen yang ditugaskan ke AgentGroup -1 hanya dapat melihat catatan jejak kontak (CTR) untuk kontak yang ditangani oleh agen dalam grup hierarki tersebut, dan grup apa pun di bawahnya. (Jika mereka memiliki izin untuk percakapan yang direkam, mereka juga dapat mendengarkan rekaman panggilan dan melihat transkrip.) Agen yang ditugaskan ke AgentGroup -2 hanya dapat mengakses CTR untuk kontak yang ditangani oleh grup mereka, dan grup apa pun di bawahnya.

Manajer dan orang lain yang berada di grup tingkat yang lebih tinggi dapat melihat CTR untuk kontak yang ditangani oleh semua grup di bawahnya, seperti AgentGroup -1 dan 2.

Untuk izin ini, All = View since View adalah satu-satunya tindakan yang diberikan.

Untuk informasi selengkapnya tentang grup hierarki, lihat [Menyiapkan hierarki agen](#).

Note

Saat Anda mengubah grup hierarki pengguna, mungkin diperlukan beberapa menit agar hasil penelusuran kontak mereka mencerminkan izin baru mereka.

3. Percakapan yang direkam (disunting): Jika organisasi Anda menggunakan Lensa Kontak untuk Amazon Connect, Anda dapat menetapkan izin ini sehingga agen hanya mengakses rekaman panggilan dan transkrip di mana data sensitif telah dihapus.

Fitur redaksi disediakan sebagai bagian dari Contact Lens untuk Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan redaksi data sensitif](#).

4. Monitor manajer: Izin ini memungkinkan pengguna untuk memantau percakapan langsung dan mendengarkan rekaman.

Tip

Pastikan untuk menetapkan manajer ke profil keamanan Agen sehingga mereka dapat mengakses Contact Control Panel (CCP). Hal ini memungkinkan mereka dapat memantau percakapan melalui PKT.

5. Percakapan yang direkam (tidak disunting): Jika organisasi Anda tidak menggunakan Lensa Kontak untuk Amazon Connect, gunakan izin ini untuk mengelola siapa yang dapat mengakses rekaman di halaman Detail, melalui URL terkait yang dihasilkan di S3. Dari sana, pengguna ini dapat menghapus rekaman.

Perhatikan hal berikut:

- Untuk membatasi akses ke rekaman, pastikan pengguna tidak memiliki Analytics dan Optimization - Percakapan yang direkam (tidak disunting) - Izin akses, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



- Jika pengguna tidak memiliki izin Rekaman percakapan — atau mereka tidak masuk ke Amazon Connect — mereka tidak dapat mendengarkan rekaman panggilan atau melihat transkrip obrolan, atau mengakses URL di S3, meskipun mereka tahu bagaimana URL terbentuk.
- Izin tombol Aktifkan unduhan hanya mengontrol apakah tombol unduh muncul di antarmuka pengguna. Itu tidak mengontrol akses ke rekaman.
- Untuk mengaktifkan pengguna menghapus rekaman, pilih izin Hapus. Untuk melihat tombol Hapus di situs web Amazon Connect admin, Anda memerlukan izin tombol Aktifkan unduhan. Izin tombol Aktifkan unduhan diberikan secara default saat Anda menetapkan izin Hapus.

Tinjau rekaman/transkrip percakapan sebelumnya



Ini adalah langkah-langkah yang dilakukan manajer untuk meninjau rekaman/transkrip percakapan sebelumnya.

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses rekaman](#).
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, Pencarian kontak.
3. Filter daftar kontak berdasarkan tanggal, login agen, nomor telepon, atau kriteria lainnya. Pilih Cari.







Tip

Sebaiknya gunakan filter Contact ID [untuk mencari rekaman](#). Ini adalah cara terbaik untuk memastikan Anda mendapatkan rekaman yang tepat untuk kontak tersebut. Banyak rekaman memiliki nama yang sama dengan ID kontak, tetapi tidak semua.

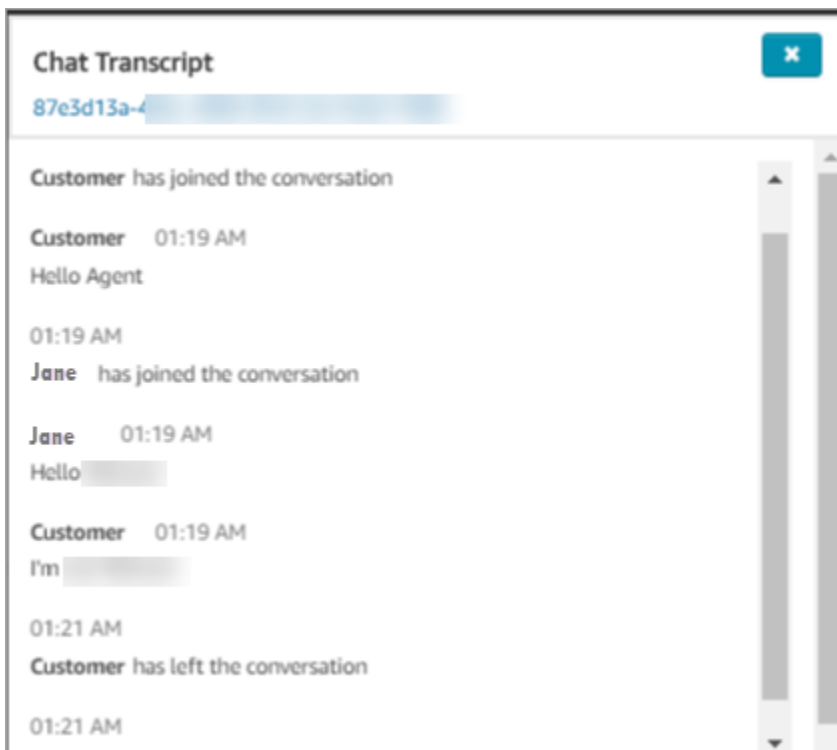
4. Percakapan yang direkam memiliki ikon di kolom Perekaman/Transkrip, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Jika Anda tidak memiliki izin yang sesuai, Anda tidak akan melihat ikon ini.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		

5. Untuk mendengarkan rekaman percakapan suara, atau membaca transkrip obrolan, pilih ikon Putar, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		  
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		  

6. Jika Anda memilih ikon putar untuk transkrip, itu muncul, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Jeda, mundur, atau mempercepat rekaman

Gunakan langkah-langkah berikut untuk menjeda, memutar ulang, atau mempercepat rekaman suara.

1. Pada hasil pencarian Kontak, alih-alih memilih ikon Putar, pilih ID kontak untuk membuka catatan kontak.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone Number	Queue	Agent	Recording/Transcript
> bf2157b...	Voice	Feb 15, 2021, 01:40:18 pm	+1...	BasicQueue	janedoe	

2. Pada halaman Rekaman kontak, ada lebih banyak kontrol untuk menavigasi rekaman, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Contact Trace Record

Contact Summary

Contact Id: [redacted]

Channel: Voice

Initiation Method: Inbound

Media Streams: [AUDIO]

Start and end time: Feb 15, 21, 01:40:18 pm - 01:42:11 pm

Duration: 00:01:53

Customer number: +1 [redacted]

Agent: Doe Jane

Queue: BasicQueue

Last Updated: Feb 15, 21, 01:43:20 pm

Recording

00:00 / 01:05

Speed: 1x

0.5

1x

2x

3x

00:00 00:30 01:00 01:30 02:00 02:30 03:00 03:30 04:00

End

1. Klik atau ketuk ke waktu yang ingin Anda selidiki.
2. Sesuaikan kecepatan bermain.
3. Mainkan, jeda, lewati mundur atau maju dalam peningkatan 10 detik.

Memecahkan masalah saat menjeda, memutar ulang, atau meneruskan cepat

Jika Anda tidak dapat menjeda, memundurkan, atau mempercepat rekaman di halaman pencarian Kontak, salah satu kemungkinan alasannya adalah jaringan Anda memblokir permintaan rentang HTTP. Lihat [permintaan rentang HTTP](#) di situs MDN Web Docs. Bekerja dengan administrator jaringan Anda untuk membuka blokir permintaan rentang HTTP.

Unduh rekaman/transkrip percakapan sebelumnya

Ini adalah langkah-langkah yang dilakukan manajer untuk mengunduh rekaman atau transkrip percakapan sebelumnya.

- Jika kontak menghubungi Anda melalui panggilan telepon (saluran Suara), Anda dapat mengunduh file.wav.
- Jika kontak menghubungi Anda melalui obrolan (saluran Obrolan), Anda dapat mengunduh file.json.







Tip

Agar Amazon Connect membuat transkrip panggilan telepon, lihat fitur Lensa Kontak.







Unduh rekaman suara sebagai file.wav

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses rekaman](#).
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, Pencarian kontak.
3. Filter daftar kontak berdasarkan tanggal, login agen, nomor telepon, atau kriteria lainnya. Pilih Cari.
4. Percakapan yang direkam memiliki ikon di kolom Perekaman/Transkrip. Jika Anda tidak memiliki izin yang sesuai, Anda tidak akan melihat ikon ini.

Gambar berikut menunjukkan seperti apa ikon untuk rekaman suara. Perhatikan ikon putar yang menunjukkan itu adalah rekaman suara.







Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		  
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		  

5. Pilih ikon Unduh, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		  
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		  

6. Rekaman suara disimpan secara otomatis ke folder Unduhan Anda sebagai file.wav.

Gambar berikut menunjukkan daftar file.wav dalam folder Downloads. Nama file.wav adalah ID kontak.




Name	Date	Type
 b3	2/3/2020 11:08 AM	WAV File
 24	11/30/2019 6:39 PM	WAV File
 2b	7/1/2019 1:49 PM	WAV File
 2b	7/1/2019 1:50 PM	WAV File
 1ff	11/30/2019 6:16 PM	WAV File
 0b	11/24/2019 2:03 PM	WAV File

Tip

Dalam rekaman, Anda mungkin hanya mendengar agen, hanya pelanggan, atau agen dan pelanggan. Ini ditentukan oleh bagaimana [Mengatur perilaku perekaman dan analitik blok](#) [dikonfigurasi](#).

Unduh transkrip obrolan sebagai file.json

1. Gambar berikut menunjukkan seperti apa ikon untuk transkrip obrolan.

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
51d3324f-80f6-4fa9-...	Chat	Mar 3, 2023, 02:04:22 pm		BasicQueue	janedoe	  

Transkrip obrolan disimpan ke folder Unduhan sebagai file.json.

Gambar berikut menunjukkan file.json di folder Downloads. Nama file.json adalah ID kontak.

Name	Date modified	Type
Today (1)		
51d3 [REDACTED]	3/3/2023 2:07 PM	JSON File

- Untuk melihat transkrip obrolan yang diunduh, klik kanan file.json, lalu buka dengan aplikasi lain yang memungkinkan Anda melihat konten dalam format yang dapat dibaca.

Gambar berikut menunjukkan contoh transkrip yang diunduh yang telah dibuka menggunakan Firefox. Gambar menunjukkan bagian tengah transkrip, tempat agen dan pelanggan mengobrol.

```

5:
  AbsoluteTime: "2023-03-03T22:04:49.279Z"
  Content: "Hi, I want to reset my password. Can you help? "
  ContentType: "text/markdown"
  Id: "926d64c9-6ae5-4232-97e2-7bcfb0012f3c"
  Type: "MESSAGE"
  ParticipantId: "ce936013-38b5-46ef-9e07-77ef8e5eb0fb"
  DisplayName: "Customer"
  ParticipantRole: "CUSTOMER"
6:
  AbsoluteTime: "2023-03-03T22:04:58.847Z"
  Content: "Yes, I can help you with that. "
  ContentType: "text/markdown"
  Id: "603489ea-eea0-41dd-bec0-7581b1695ec2"
  Type: "MESSAGE"
  ParticipantId: "5765c887-5f21-4184-b7ed-5c7cf9bb88ae"
  DisplayName: "Jane"
  ParticipantRole: "AGENT"
7:
  AbsoluteTime: "2023-03-03T22:05:27.756Z"
  Content: "Go to your Amazon Connect login page"
  ContentType: "text/markdown"
  Id: "adf115f6-ccc6-4833-9ea5-492bcdcb182"
  Type: "MESSAGE"
  ParticipantId: "5765c887-5f21-4184-b7ed-5c7cf9bb88ae"
  DisplayName: "Jane"
  ParticipantRole: "AGENT"

```

Acara dalam transkrip obrolan

Jika Anda memiliki proses yang menggunakan peristiwa dalam transkrip S3, perhatikan bahwa transkrip obrolan berisi jenis konten acara berikut jika peristiwa telah terjadi selama sesi obrolan:

- `application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left`
- `application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined`
- `application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended`
- `application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.succeeded`
- `application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.failed`

Cari rekaman berdasarkan ID kontak

Untuk menemukan rekaman kontak tertentu, Anda hanya perlu ID kontak. Anda tidak perlu mengetahui rentang tanggal, agen, atau informasi lain tentang kontak tersebut.



Tip

Kami merekomendasikan menggunakan ID kontak untuk mencari rekaman.

Meskipun banyak rekaman panggilan untuk ID kontak tertentu dapat diberi nama dengan awalan ID kontak itu sendiri (misalnya, 123456-aaaa-bbbb-3223-2323234.wav), tidak ada jaminan bahwa ID kontak dan nama file rekaman kontak selalu cocok. Dengan menggunakan Contact ID untuk pencarian Anda di halaman pencarian Kontak, Anda dapat menemukan rekaman yang benar dengan merujuk file audio pada catatan kontak.

Untuk mencari rekaman

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses rekaman](#).
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, Pencarian kontak.
3. Di kotak Contact ID, masukkan ID kontak, lalu pilih Cari.
4. Percakapan yang direkam memiliki ikon di kolom Perekaman/Transkrip. Gambar berikut menunjukkan ikon putar, unduh, dan hapus. Jika Anda tidak memiliki izin yang sesuai, Anda tidak akan melihat ikon ini.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang pencarian, lihat [Cari kontak](#).

Memecahkan masalah pemantauan percakapan agen dengan Amazon Connect

Tabel berikut menjelaskan cara mengatasi pesan kesalahan (pesan pengecualian) yang mungkin ditampilkan saat Anda gunakan Amazon Connect untuk memantau percakapan agen langsung dengan kontak.

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
Anda tidak memiliki akses ke agen. Hubungi admin Anda untuk mempelajari lebih lanjut.	Anda harus mengaktifkan peran terkait layanan untuk instance. Lihat Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect untuk informasi tentang mengaktifkan peran.	AccessDeniedException	403
Satu atau lebih parameter input tidak valid	Pengembang perlu memastikan bahwa parameter input untuk <code>MonitorContact</code> tindakan tersebut valid. Lihat MonitorContact Permintaan Sintaks .	InvalidRequestException	400
Pemantauan gagal, harap aktifkan perekaman panggilan	Dalam alur, pastikan bahwa Mengatur perilaku perekaman dan analitik blok dikonfigurasi untuk memungkinkan perekaman panggilan untuk agen dan pelanggan.	InvalidRequestException	400
Nomor telepon pengguna tidak valid	Periksa apakah nomor telepon yang terkait dengan deskphone agen	InvalidRequestException	400

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
	<p>memenuhi persyaratan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="470 336 779 420">1. Ini adalah nomor telepon yang valid.<li data-bbox="470 441 779 1281">2. Itu dalam format E164 yang diperlukan. Untuk mengekspresikan nomor telepon AS dalam format E.164, tambahkan awalan '+' dan kode negara di depan nomor tersebut. Misalnya, untuk nomor AS +1-800-555-1212. Nomor seperti 020 718 xxxxx di Inggris akan diformat sebagai +44 20 718 xxxxx.<li data-bbox="470 1302 779 1806">3. Itu ada dalam daftar negara yang Amazon Connect bisa menelepon. Untuk daftar negara yang diizinkan secara default, lihat Negara yang dapat Anda hubungi secara default.		

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
	<p>Misalnya, Amazon Connect contoh Anda berada di Wilayah AS Timur (Virginia N.). Agen Anda memiliki deskphone di Jerman, yang bukan negara yang Amazon Connect dapat menelepon secara default. Secara default deskphone agen tidak akan dikonfigurasi dengan benar untuk memulai sesi pemantauan sehingga mereka akan mendapatkan kesalahan. Anda harus mengirimkan permintaan peningkatan kuota layanan untuk menambahkan Jerman ke daftar negara yang diizinkan yang Amazon Connect dapat menelepon.</p> <p>4. Antrian yang terkait dengan profil</p>		

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
	perutean agen memiliki nomor ID penelepon keluar yang ditetapkan untuk itu. Untuk petunjuk pengaturan nomor ID pemanggil keluar, lihat. Mengatur ID penelepon keluar		
Kontak atau agen tidak dalam keadaan yang dapat dipantau	Kontak tidak dalam keadaan aktif. Agen atau pelanggan mungkin telah terputus dari panggilan atau obrolan sebelum permintaan pemantauan dapat diproses. Pilih kontak lain untuk dipantau.	InvalidRequestException	400

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
Pemantauan gagal, harap aktifkan fitur konferensi multi pihak	Amazon Connect Instans harus mengaktifkan panggilan multi-pihak dan fitur pemantauan yang disempurnakan. Di pengaturan instans Anda, pilih Aktifkan Panggilan Multi-Pihak dan Pemantauan yang Ditingkatkan. Untuk petunjuk, lihat Perbarui pengaturan instans .	InvalidRequestException	400
Tidak ada peserta AGEN yang ditemukan di kontak	Panggilan atau obrolan tidak memiliki agen aktif yang terhubung dengannya dan mengerjakan kontak. Pilih kontak lain untuk dipantau.	InvalidRequestException	400
MonitorContact tidak didukung untuk TASK kontak	Fitur pemantauan hanya didukung untuk kontak suara dan obrolan. Pilih kontak suara atau obrolan untuk dipantau.	InvalidRequestException	400

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
AllowedMonitorCapabilities harus disediakan dan memiliki SILENT_MONITOR nilai setidaknya	Jika Amazon Connect instans Anda mengaktifkan panggilan multi-pihak dan fitur pemantauan yang disempurnakan, pengembangan harus memastikan untuk meneruskan parameter AllowedMonitorCapabilities input dengan setidaknya a set SILENT_MONITOR nilai. Lihat MonitorContact Permintaan Sintaks .	InvalidRequestException	400
Satu atau lebih sumber daya permintaan tidak ditemukan	Pengembang perlu memastikan bahwa sumber daya dalam permintaan MonitorContact input yang diteruskan ada di Amazon Connect instance.	ResourceNotFoundException	404

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
Pengecualian layanan internal	Pemrosesan permintaan gagal karena kesalahan, pengecualian, atau kegagalan yang tidak diketahui dengan server internal. Tunggu sebentar dan kemudian coba lagi untuk memantau kontak.	InternalServiceException	500
Kuota layanan telah terlampaui	Ada batasan tertentu pada berapa banyak kontak yang dapat dipantau oleh supervisor pada satu waktu atau berapa banyak supervisor yang dapat memantau satu kontak. Periksa batas kontak suara dan obrolan di Amazon Connect spesifikasi fitur halaman.	ServiceQuotaExceededException	402

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
Permintaan lain dengan ClientToken yang sama sedang berlangsung	Dalam MonitorContact aksinya, a ClientToken adalah pengidentifikasi unik dan peka huruf besar/kecil yang disediakan pengembang untuk memastikan idempotensi permintaan. Jika tidak disediakan, AWS SDK mengisi bidang ini. Untuk informasi selengkapnya tentang idempotensi, lihat Membuat percobaan ulang aman dengan API idempoten .	IdempotencyException	409
Akses ditolak	Anda tidak memiliki izin yang sesuai di profil keamanan Anda untuk melakukan tindakan ini. Untuk daftar izin profil keamanan yang diperlukan untuk memantau percakapan, lihat Tetapkan izin untuk memantau percakapan langsung .	AccessDeniedException	403

Pesan kesalahan	Penyelesaian	Jenis pengecualian	Kode pengecualian
Terlalu Banyak Permintaan	Kuota TPS API telah terlampaui. Kirim permintaan kenaikan kuota TPS. Untuk petunjuk, lihat Meminta kenaikan kuota .	ThrottlingException	429

Mengelola kontak dari halaman detail Kontak

Pada halaman Detail kontak kontak yang sedang berlangsung, Anda dapat mengelola kontak dengan mentransfer, menjadwalkan ulang, atau mengakhiri kontak.

Anda juga dapat melakukan tindakan ini secara terprogram menggunakan [TransferContact](#), [UpdateContactSchedule](#), dan [StopContact](#) operasi.

Bagian ini menjelaskan cara mentransfer, menjadwalkan ulang, dan mengakhiri kontak dengan menggunakan situs web Amazon Connect admin.

Daftar Isi

- [Transfer kontak dari halaman Detail Kontak](#)
- [Menjadwalkan ulang kontak dari halaman Detail Kontak](#)
- [Akhiri kontak dari halaman detail Kontak](#)

Transfer kontak dari halaman Detail Kontak

Pada halaman Detail kontak kontak kontak yang sedang berlangsung, Anda dapat mentransfer kontak ke agen koneksi cepat atau antrian. Kemampuan ini saat ini hanya didukung untuk kontak tugas.

Untuk mentransfer kontak secara terprogram, gunakan file. [TransferContact](#)

Izin yang diperlukan

1. Aktifkan salah satu izin berikut untuk melihat kontak di halaman pencarian Kontak dan detail Kontak:
 - a. Pencarian kontak - Tampilan: Memungkinkan pengguna untuk melihat semua kontak
 - b. Lihat kontak saya - Lihat: Memungkinkan agen untuk melihat kontak yang telah mereka tangani sendiri
2. Batasi akses kontak (Opsional): Batasi akses pengguna ke kontak pada halaman pencarian Kontak dan detail kontak dalam grup hierarki mereka sendiri atau grup hierarki apa pun di bawahnya. Untuk informasi selengkapnya tentang izin ini, lihat [Mengelola siapa yang dapat mencari kontak dan mengakses informasi terperinci](#).
3. Transfer Kontak: Memungkinkan pengguna untuk mentransfer kontak di halaman Analytics & Optimization. Gambar berikut menunjukkan tindakan kontak - izin Kontak Transfer.

Contact Actions	
This group gives access to perform actions on contacts within the Analytics & Optimization pages such as Contact Search, Contact Details, and Real-time Metrics	
Type	Enable
Transfer Contact ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
End contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
Reschedule contact ⓘ	<input type="checkbox"/>

Cara mentransfer kontak

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses catatan kontak](#).
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, pencarian Kontak.
3. Cari kontak tugas yang sedang berlangsung untuk ditransfer:
 - a. Pilih filter status Kontak dan atur ke Sedang berlangsung, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Contact search

Saved searches

Filters

Time range: Initiated timestamp September 7, 2023 - September 11, 2023

Channel Task

Contact status In progress

Add filter

Contacts

Contact ID	Channel	Contact status	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcription
b925dcf...	Task	In progress	Sep 11, 2023, 11:25:42 am				
c2182f9...	Task	In progress	Sep 8, 2023, 04:50:51 pm				

- b. Setel filter Saluran ke Tugas untuk hanya melihat kontak tugas.
 - c. Pilih kontak tugas untuk melihat detailnya.
4. Pada halaman Detail kontak untuk kontak tugas, pilih Tindakan, Transfer.

Contact details

In progress | Last updated: Sep 11, 2023, 11:25:46 am | b925dcf4-1391-42ee-9ac3-15f94b89c6fd

Actions

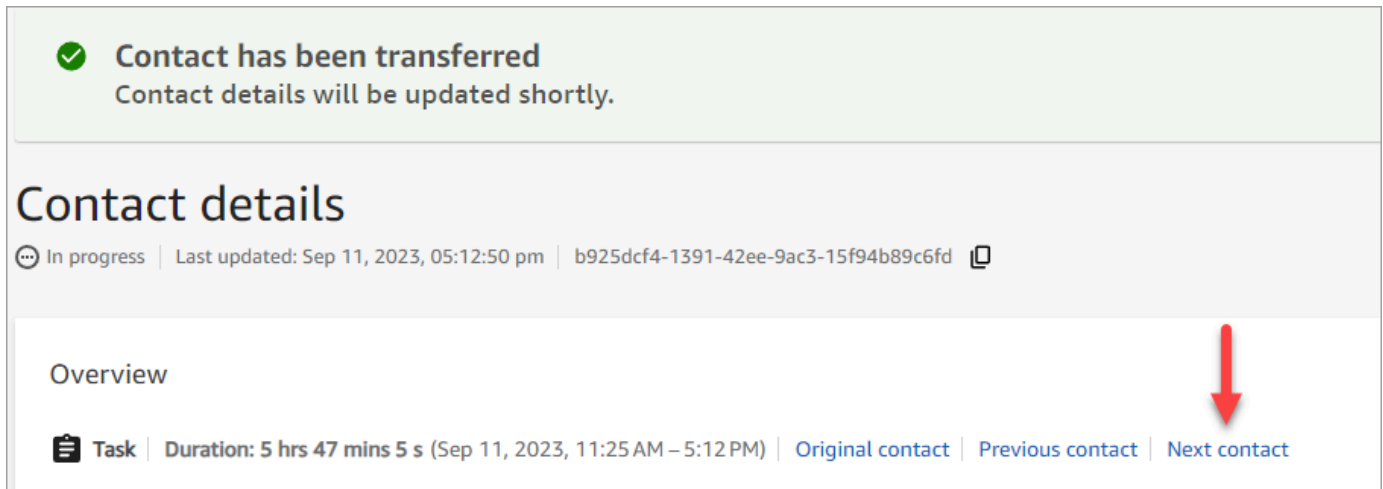
Transfer

End

Overview

Task | Start time: 11:25 am, Sep 11, 2023 | Original contact | Previous contact

5. Pilih agen atau antrian dari daftar koneksi cepat Anda dan pilih Transfer.
6. Ketika kontak berhasil ditransfer, halaman secara otomatis menyegarkan dengan tautan Kontak berikutnya ke kontak yang dibuat sebagai hasil dari transfer. Gambar berikut menunjukkan lokasi tautan kontak Berikutnya.



✓ **Contact has been transferred**
Contact details will be updated shortly.

Contact details

In progress | Last updated: Sep 11, 2023, 05:12:50 pm | b925dcf4-1391-42ee-9ac3-15f94b89c6fd

Overview

Task | Duration: 5 hrs 47 mins 5 s (Sep 11, 2023, 11:25 AM – 5:12 PM) | [Original contact](#) | [Previous contact](#) | [Next contact](#)

A red arrow points to the 'Next contact' link.

Menjadwalkan ulang kontak dari halaman Detail Kontak

Pada halaman Detail kontak kontak yang sedang berlangsung, Anda dapat menjadwalkan ulang kontak yang telah dijadwalkan sebelumnya. Kemampuan ini saat ini hanya didukung untuk kontak tugas.

Untuk menjadwalkan ulang kontak secara terprogram, gunakan file. [UpdateContactSchedule](#)

Izin yang diperlukan

1. Aktifkan salah satu izin berikut untuk melihat kontak di halaman pencarian Kontak dan detail Kontak:
 - a. Pencarian kontak - Tampilan: Memungkinkan pengguna untuk melihat semua kontak
 - b. Lihat kontak saya - Lihat: Memungkinkan agen untuk melihat kontak yang telah mereka tangani sendiri
2. Batasi akses kontak (Opsional): Batasi akses pengguna ke kontak pada halaman pencarian Kontak dan detail kontak dalam grup hierarki mereka sendiri atau grup hierarki apa pun di bawahnya. Untuk informasi selengkapnya tentang izin ini, lihat [Mengelola siapa yang dapat mencari kontak dan mengakses informasi terperinci](#).
3. Menjadwalkan ulang kontak: Memungkinkan pengguna untuk menjadwalkan ulang kontak di halaman Analytics & Optimization. Gambar berikut menunjukkan Tindakan Kontak - Menjadwalkan ulang izin kontak.

Contact Actions	
This group gives access to perform actions on contacts within the Analytics & Optimization pages such as Contact Search, Contact Details, and Real-time Metrics	
Type	Enable
Transfer Contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
End contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
Reschedule contact ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>

Cara menjadwalkan ulang kontak

- Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses catatan kontak](#).
- Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, pencarian Kontak.
- Cari kontak tugas yang sedang berlangsung untuk menjadwalkan ulang:
 - Pilih filter status Kontak dan ubah nilai yang dipilih menjadi Sedang berlangsung.
 - Pilih Filter rentang waktu. Setel tipe Timestamp ke Terjadwal untuk hanya melihat kontak terjadwal. Filter untuk rentang waktu. Gambar berikut menunjukkan filter ini.

The screenshot shows the 'Contact search' interface. Under the 'Filters' section, three filters are applied: 'Time range: Scheduled timestamp' with a date range of 'September 11, 2023 - September 15, 2023', 'Channel: Task', and 'Contact status: In progress'. Red arrows point to each of these filter boxes. Below the filters, a table of contacts is displayed with columns for Contact ID, Channel, Contact status, Initiation timestamp, System phone number, Queue, Agent, and Recording/Transcript. One contact is visible with ID 'c2182f9...', Channel 'Task', and Status 'In progress'.

- Pilih kontak terjadwal untuk melihat detailnya.
- Pada halaman Detail kontak kontak tugas, pilih Tindakan, Penjadwalan Ulang, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



6. Pilih waktu dan rentang untuk menjadwalkan ulang kontak. Waktu yang dijadwalkan harus dalam 6 hari sejak tugas dimulai.
7. Ketika kontak berhasil dijadwalkan ulang, halaman secara otomatis menyegarkan dengan waktu jadwal baru untuk tugas tersebut.

Akhiri kontak dari halaman detail Kontak

Pada halaman Detail kontak kontak yang sedang berlangsung, Anda dapat mengakhiri kontak. Mengakhiri kontak mengakibatkan kontak terputus. Jika kontak sudah terhubung ke agen, mengakhiri kontak dimulai After Contact Work (ACW) untuk kontak tersebut.

Untuk mengakhiri kontak secara terprogram, gunakan file. [StopContact](#)

Hal-hal penting untuk diketahui

- Jika Anda mengakhiri kontak tugas setelah ACW sedang berlangsung, kontak akan dihentikan. Kontak suara dan obrolan yang berada dalam status ACW tidak dapat dihentikan dengan melakukan tindakan Akhiri kontak di halaman Detail kontak.
- Anda tidak dapat mengakhiri kontak suara ketika mereka dimulai menggunakan metode berikut:
 - MEMUTUSKAN
 - PEMINDAHAN
 - ANTRIAN TRANSFER
- Anda dapat mengakhiri obrolan dan kontak tugas terlepas dari bagaimana mereka dimulai.

Izin yang diperlukan

1. Aktifkan salah satu izin berikut untuk melihat kontak di halaman pencarian Kontak dan detail Kontak:

- a. Pencarian kontak - Tampilan: Memungkinkan pengguna untuk melihat semua kontak.
 - b. Lihat kontak saya - Lihat: Memungkinkan agen melihat kontak yang telah mereka tangani sendiri.
2. Batasi akses kontak (Opsional): Batasi akses pengguna ke kontak pada halaman pencarian Kontak dan detail kontak dalam grup hierarki mereka sendiri atau grup hierarki apa pun di bawahnya. Untuk informasi selengkapnya tentang izin ini, lihat [Mengelola siapa yang dapat mencari kontak dan mengakses informasi terperinci](#).
 3. Kontak Akhir: Memungkinkan pengguna untuk mengakhiri kontak di halaman Analytics & Optimization. Gambar berikut menunjukkan Tindakan Kontak - Akhiri izin kontak.

Contact Actions	
This group gives access to perform actions on contacts within the Analytics & Optimization pages such as Contact Search, Contact Details, and Real-time Metrics	
Type	Enable
Transfer Contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
End contact ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Reschedule contact ⓘ	<input type="checkbox"/>

Cara mengakhiri kontak yang sedang berlangsung

1. Masuk ke Amazon Connect dengan akun pengguna yang memiliki [izin untuk mengakses catatan kontak](#).
2. Di Amazon Connect pilih Analytics dan optimasi, pencarian Kontak.
3. Pilih filter status Kontak dan ubah nilai yang dipilih menjadi Sedang berlangsung.
4. Pilih kontak yang sedang berlangsung untuk melihat detailnya.
5. Pada halaman Detail kontak pilih Tindakan, Akhiri.



6. Konfirmasikan tindakan untuk mengakhiri kontak dengan memilih Akhiri.

7. Ketika kontak berakhir dengan sukses, halaman secara otomatis menyegarkan.

Gunakan Profil Pelanggan

Untuk membantu agen memberikan layanan pelanggan yang lebih efisien dan personal, Amazon Connect memungkinkan Anda menggabungkan informasi dari aplikasi eksternal, seperti Salesforce, Zendesk ServiceNow, atau produk Customer relationship management (CRM) lainnya, dengan riwayat kontak dari Amazon Connect. Ini menciptakan profil pelanggan yang memiliki semua agen informasi yang dibutuhkan selama interaksi pelanggan di satu tempat.

Dengan satu tampilan informasi pelanggan termasuk produk, kasus, dan riwayat kontak mereka, agen dapat dengan cepat mengkonfirmasi identitas pelanggan dan menentukan alasan panggilan atau obrolan.

Saat ini, Profil Pelanggan Amazon Connect dapat digunakan sesuai dengan [GDPR](#) dan sedang menunggu sertifikasi tambahan yang dipegang oleh Amazon Connect.

Gambar berikut menunjukkan ruang kerja agen; untuk keperluan dokumentasi ini, gambar Profil Pelanggan Amazon Connect ditampilkan. Ruang kerja agen dirancang untuk multi-tasking yang efisien, memungkinkan penanganan panggilan, obrolan, dan tugas secara simultan, sambil memberikan akses cepat ke informasi profil pelanggan semuanya dalam jendela browser yang sama.

The screenshot displays the Amazon Connect agent workspace. On the left, there is a chat interface with a customer named Sofia Martinez. The main area shows the customer profile for Sofia Martinez, which includes the following information:

- Full name:** Sofia Martinez
- Phone number:** +12223334444
- Date of birth:** 1997-07-09
- Email address:** Sofia-Martinez@gmail.com
- Mailing address:** 111 Any street, Any Town, Alaska, US, 11123
- Profile ID:** ec8a6...
- Account number:** 111-222-333
- Additional info:** Gold member
- Gender:** FEMALE
- Billing address:** 111 Any street, Any Town, Alaska, US, 11123

Below the profile information, there are four tabs: **Cases** (highlighted with a red circle 1), **More information** (highlighted with a red circle 2), **Contact history** (highlighted with a red circle 3), and **Product Purchase History** (highlighted with a red circle 4). The **Cases** tab is active, showing a table of recent cases:

Status	Reference Id	Title	Source	Updated date	More
open	06589632	Package missing	Connect Case	4/11/23	>>
closed	79440119	Order missing item	Connect Case	4/11/23	>>
open	88416438	Package Missing	Connect Case	4/11/23	>>

1. Kasus: Status, ID referensi, judul, sumber, tanggal diperbarui, dan informasi lebih lanjut terkait kasus yang dicerna dari aplikasi 3P seperti Zendesk dan ServiceNow, selain kasus yang dibuat dan dikelola menggunakan Kasus. Amazon Connect
2. Informasi lebih lanjut: Informasi tambahan yang terkandung dalam bidang Atribut [yang ditentukan pelanggan dari profil](#), serta informasi profil lebih lanjut seperti nomor ponsel dan alamat pengiriman. Informasi ini akan diurutkan menurut abjad untuk membantu agen menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat.
3. Riwayat kontak: Tanggal, waktu, dan durasi ketika pelanggan ini menghubungi pusat kontak Anda di masa lalu.
4. Riwayat pembelian produk: Semua aset yang dibeli oleh pelanggan dapat diisi di sini. Data dicerna dari aplikasi eksternal seperti Salesforce atau Zendesk yang telah Anda [integrasikan](#) dengan Profil Pelanggan.

Apa itu profil pelanggan di Amazon Connect?

Profil pelanggan adalah catatan yang menyimpan riwayat kontak yang dikombinasikan dengan informasi tentang pelanggan, seperti nomor akun, informasi tambahan, tanggal lahir, email, beberapa alamat, nama, dan jenis pesta.

Setelah Anda mengaktifkan Profil Pelanggan Amazon Connect, profil pelanggan unik dibuat untuk setiap kontak. Ini memungkinkan Anda untuk membuat profil pelanggan yang memiliki semua informasi yang dibutuhkan agen selama interaksi pelanggan di satu tempat tanpa biaya.

Untuk mengakses profil pelanggan di alur Anda, gunakan [Profil pelanggan](#) blok. [Agen mengakses profil pelanggan](#) di ruang kerja agen mereka.

Anda dapat menggunakan fitur berbayar dari Profil Pelanggan untuk memperkaya profil pelanggan Anda dengan [menelan data dari aplikasi eksternal](#). Lihat [harga](#) untuk detailnya.

Anda juga dapat menambahkan bidang dan objek khusus ke profil pelanggan dengan menggunakan [Amazon Connect Customer Profiles API](#).

Bagaimana data profil pelanggan disimpan?

Amazon Connect menyimpan riwayat kontak di profil pelanggan yang unik. Ini mem-parsing data yang dicerna dari aplikasi eksternal dan menyimpannya sebagai atribut profil pelanggan.

Amazon Connect tidak mengganti atau memperbarui data di aplikasi eksternal. Jika sumber data dihapus, data dari aplikasi eksternal tidak lagi tersedia di profil pelanggan untuk setiap kontak suara.

Untuk informasi tentang cara mengamankan data profil pelanggan, lihat [Perlindungan data di Amazon Connect](#).

Untuk informasi selengkapnya tentang cara mengakses data yang disimpan di profil pelanggan, lihat [Mengakses Profil Pelanggan di ruang kerja agen](#) atau [Menggunakan API Profil Pelanggan](#).

Aktifkan Profil Pelanggan untuk instans Anda

Amazon Connect menyediakan integrasi pra-bangun sehingga Anda dapat dengan cepat menggabungkan informasi pelanggan dari beberapa aplikasi eksternal, dengan riwayat kontak dari Amazon Connect. Ini memungkinkan Anda untuk membuat profil pelanggan yang memiliki semua agen informasi yang dibutuhkan selama interaksi pelanggan di satu tempat.

Sebelum Anda memulai

Berikut ini adalah ikhtisar konsep kunci dan informasi yang akan diminta selama proses penyiapan.

Tentang domain profil pelanggan

Saat mengaktifkan Profil Pelanggan Amazon Connect, Anda membuat domain profil pelanggan: wadah untuk semua data, seperti profil pelanggan, jenis objek, kunci profil, dan kunci enkripsi. Berikut ini adalah panduan untuk membuat domain Profil Pelanggan:

- Setiap instans Amazon Connect hanya dapat dikaitkan dengan satu domain.
- Anda dapat membuat beberapa domain, tetapi mereka tidak berbagi integrasi aplikasi eksternal atau data pelanggan antara satu sama lain.
- Semua integrasi aplikasi eksternal yang Anda buat berada pada tingkat domain. Semua instans Amazon Connect yang terkait dengan domain mewarisi integrasi domain.
- Anda dapat mengubah asosiasi instans Amazon Connect dari domain saat ini ke domain baru kapan saja, dengan memilih domain yang berbeda. Namun, ini tidak disarankan karena profil pelanggan dari domain sebelumnya tidak akan dipindahkan ke domain baru.

Bagaimana Anda ingin memberi nama domain profil pelanggan Anda?

Ketika Anda mengaktifkan profil pelanggan, Anda diminta untuk memberikan nama domain ramah yang berarti bagi Anda seperti nama organisasi Anda, misalnya, CustomerProfiles- ExampleCorp. Anda dapat mengubah nama ramah menggunakan API kapan saja.

Apakah Anda ingin menggunakan antrian huruf mati?

Antrian huruf mati digunakan untuk melaporkan kesalahan yang terkait dengan pemrosesan data dari aplikasi eksternal.

Amazon AppFlow menangani koneksi ke aplikasi eksternal dan memindahkan data darinya ke Profil Pelanggan Amazon Connect. Amazon Connect kemudian memproses file tersebut.

- Jika terjadi kesalahan selama koneksi atau saat mengangkut data ke Amazon Connect, Amazon AppFlow memunculkan kesalahan tetapi tidak menulis kesalahan ke antrian huruf mati.

Misalnya, kesalahan pemrosesan dapat berupa data eksternal tidak cocok dengan skema yang ditentukan atau format format data eksternal tidak benar (saat ini hanya JSON yang didukung).

- Jika Amazon Connect mengalami kesalahan saat memproses file, Amazon Connect akan menulis kesalahan ke antrian huruf mati Anda. Anda dapat melihat antrian nanti dan mencoba memproses ulang kesalahan.

Saat mengaktifkan Profil Pelanggan, Anda memiliki opsi untuk menentukan antrean Amazon SQS sebagai antrian surat mati Anda. Jika Anda memilih opsi ini, tambahkan kebijakan sumber daya berikut ke Amazon SQS sehingga Profil Pelanggan memiliki izin untuk mengirim pesan ke antrean tersebut:

```
{
  "Sid": "Customer Profiles SQS policy",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "profile.amazonaws.com"
  },
  "Action": "SQS:SendMessage",
  "Resource": "arn:aws:sqs:region:accountID:YourQueueName"
}
```

Untuk mencegah masalah keamanan wakil yang membingungkan, lihat [Profil Pelanggan Amazon Connect lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan](#) contoh kebijakan yang akan diterapkan.

tep-by-step Instruksi S untuk membuat antrian huruf mati disediakan nanti dalam topik ini, di [Aktifkan Profil Pelanggan, dan tentukan antrian huruf mati dan kunci KMS](#)

Buat kunci KMS untuk digunakan oleh Profil Pelanggan untuk mengenkripsi data (wajib)

Note

Untuk mempertahankan akses ke API Profil Pelanggan, entitas yang menggunakan profile API Profil Pelanggan harus memiliki kms:Decrypt izin eksplisit dalam kebijakan IAM mereka. Ini memungkinkan mereka kms:Decrypt untuk memanfaatkan kunci KMS yang terkait dengan sumber daya yang diambil dari API yang terkait dengan Profil Pelanggan.

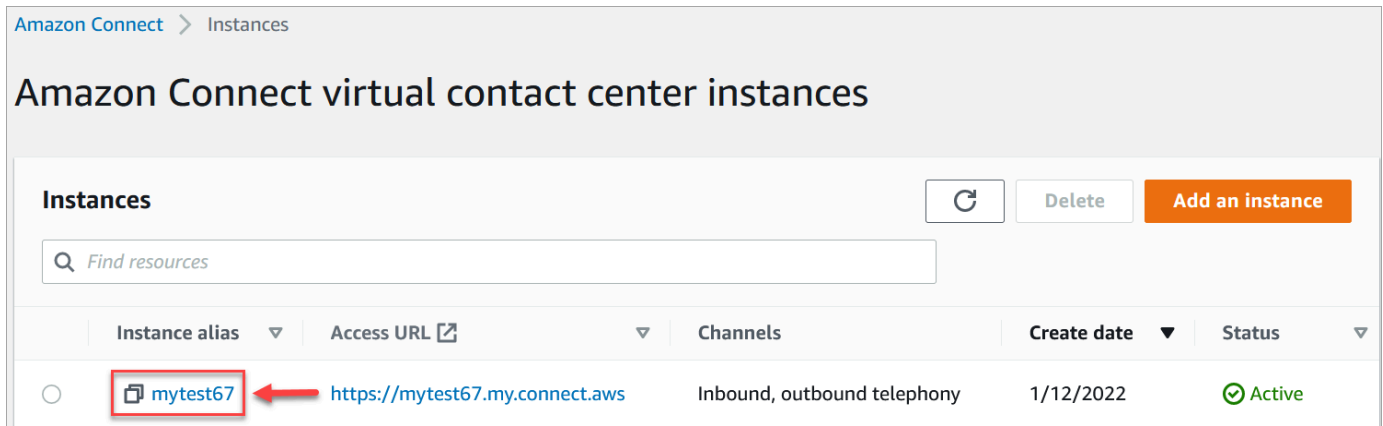
Ketika Anda mengaktifkan Profil Pelanggan, Anda diminta untuk membuat atau memberikan kunci AWS Key Management Service [KMS](#). tep-by-step Instruksi S untuk membuat kunci KMS disediakan nanti dalam topik ini, di [Aktifkan Profil Pelanggan, dan tentukan antrian huruf mati dan kunci KMS](#).

Semua data saat istirahat untuk Profil Pelanggan dienkripsi di bawah kunci KMS yang Anda pilih. Kunci yang dikelola pelanggan Anda dibuat, dimiliki, dan dikelola oleh Anda. Anda memiliki kontrol penuh atas kunci KMS (biaya AWS KMS berlaku).

Jika Anda memilih untuk menyiapkan kunci KMS di mana orang lain adalah administrator, kunci tersebut harus memiliki kebijakan yang mengizinkan kms:GenerateDataKeykms:CreateGrant, dan kms:Decrypt izin ke kepala layanan Profil Pelanggan. Untuk informasi tentang cara mengubah kebijakan kunci, lihat [Mengubah kebijakan kunci](#) di Panduan AWS Key Management Service Pengembang. Selain itu, untuk mencegah peniruan identitas lintas layanan, lihat [Pencegahan confused deputy lintas layanan](#) contoh kebijakan yang harus Anda terapkan.

Aktifkan Profil Pelanggan, dan tentukan antrian huruf mati dan kunci KMS

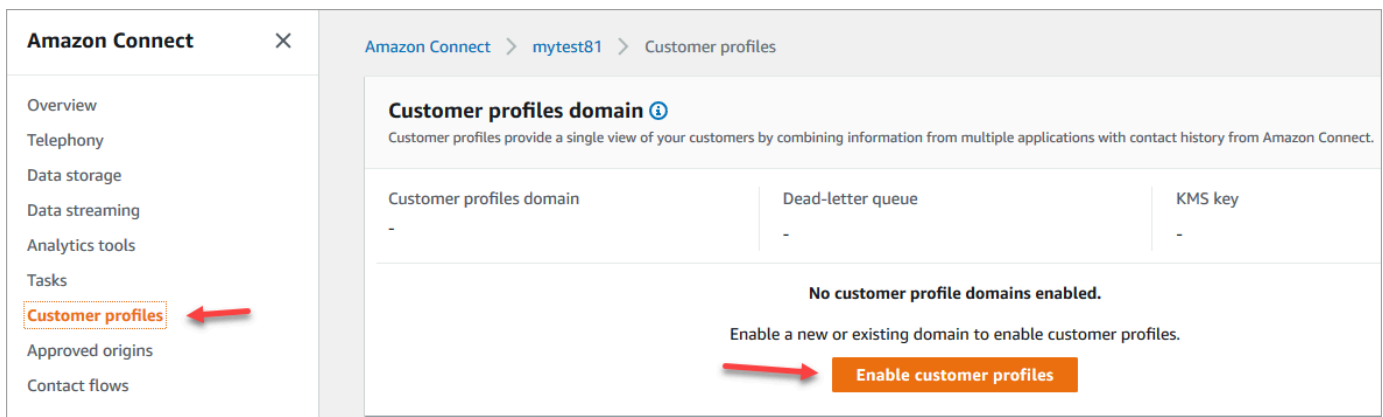
1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



The screenshot shows the Amazon Connect 'Instances' page. At the top, there's a breadcrumb 'Amazon Connect > Instances' and a title 'Amazon Connect virtual contact center instances'. Below the title, there's a search bar with the placeholder 'Find resources'. To the right of the search bar are buttons for 'Refresh', 'Delete', and 'Add an instance'. Below the search bar is a table with columns: 'Instance alias', 'Access URL', 'Channels', 'Create date', and 'Status'. The first row in the table has 'mytest67' in the 'Instance alias' column, which is highlighted with a red box and a red arrow. The 'Access URL' is 'https://mytest67.my.connect.aws', 'Channels' is 'Inbound, outbound telephony', 'Create date' is '1/12/2022', and 'Status' is 'Active' with a green checkmark icon.

3. Di panel navigasi, pilih Profil pelanggan.

Halaman domain profil Pelanggan mencantumkan aplikasi yang tersedia untuk integrasi. Pada gambar berikut, halaman menunjukkan tidak ada domain profil pelanggan yang diaktifkan.



The screenshot shows the Amazon Connect 'Customer profiles domain' page. On the left is a navigation sidebar with 'Customer profiles' highlighted in orange and a red arrow pointing to it. The main content area has a title 'Customer profiles domain' and a subtitle 'Customer profiles provide a single view of your customers by combining information from multiple applications with contact history from Amazon Connect.' Below this is a table with three columns: 'Customer profiles domain', 'Dead-letter queue', and 'KMS key'. All three columns contain a hyphen '-'. Below the table, there's a message: 'No customer profile domains enabled. Enable a new or existing domain to enable customer profiles.' At the bottom right of this message is an orange button labeled 'Enable customer profiles' with a red arrow pointing to it.

4. Pilih Aktifkan profil pelanggan untuk memulai.
5. Pada halaman Aktifkan profil pelanggan, pilih Buat domain baru. Di bawah Tentukan domain, masukkan nama ramah yang berarti bagi Anda, seperti nama organisasi Anda, misalnya, CustomerProfiles- ExampleCorp.

Customer profiles enable

Customer profiles domain ⓘ

Provide a domain
The domain enables customer profiles for your instance.

Create new domain ←

Select existing domain

Specify a domain

CustomerProfiles-ExampleCorp

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

6. Di bawah Tentukan antrian huruf mati, pilih apakah akan mengirim peristiwa gagal ke antrian huruf mati. Ini sangat membantu jika Anda ingin mendapatkan visibilitas ke data yang gagal dicerna. Ini juga memberi Anda opsi untuk mencoba lagi konsumsi data yang gagal ini di masa depan.

Berikut adalah langkah-langkah untuk membuat antrian dead-letter:

- Pada halaman aktifkan profil Pelanggan, pilih Buat baru atau pilih antrian SQS yang ada dan kemudian pilih Buat Antrian Surat Mati baru.

Customer profiles enable

Customer profiles domain ⓘ

Provide a domain
The domain enables customer profiles for your instance.

Create new domain
 Select existing domain

Specify a domain

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

Specify dead-letter queue - optional
The Amazon SQS queue to handle customer profile errors.

None
 Create new or select existing SQS queue ←

Choose existing SQS queue

[Create a new Dead Letter Queue ↗](#) ←


- Tab baru di browser Anda terbuka untuk konsol Amazon SQS. Pilih Buat antrian.
- Pada halaman Buat antrian, pilih Standar, lalu tetapkan nama ke antrian Anda.

Amazon SQS > Queues > Create queue

Create queue

Details

Type
Choose the queue type for your application or cloud infrastructure.

 You can't change the queue type after you create a queue.

Standard [Info](#)
At-least-once delivery, message ordering isn't preserved

- At-least once delivery
- Best-effort ordering

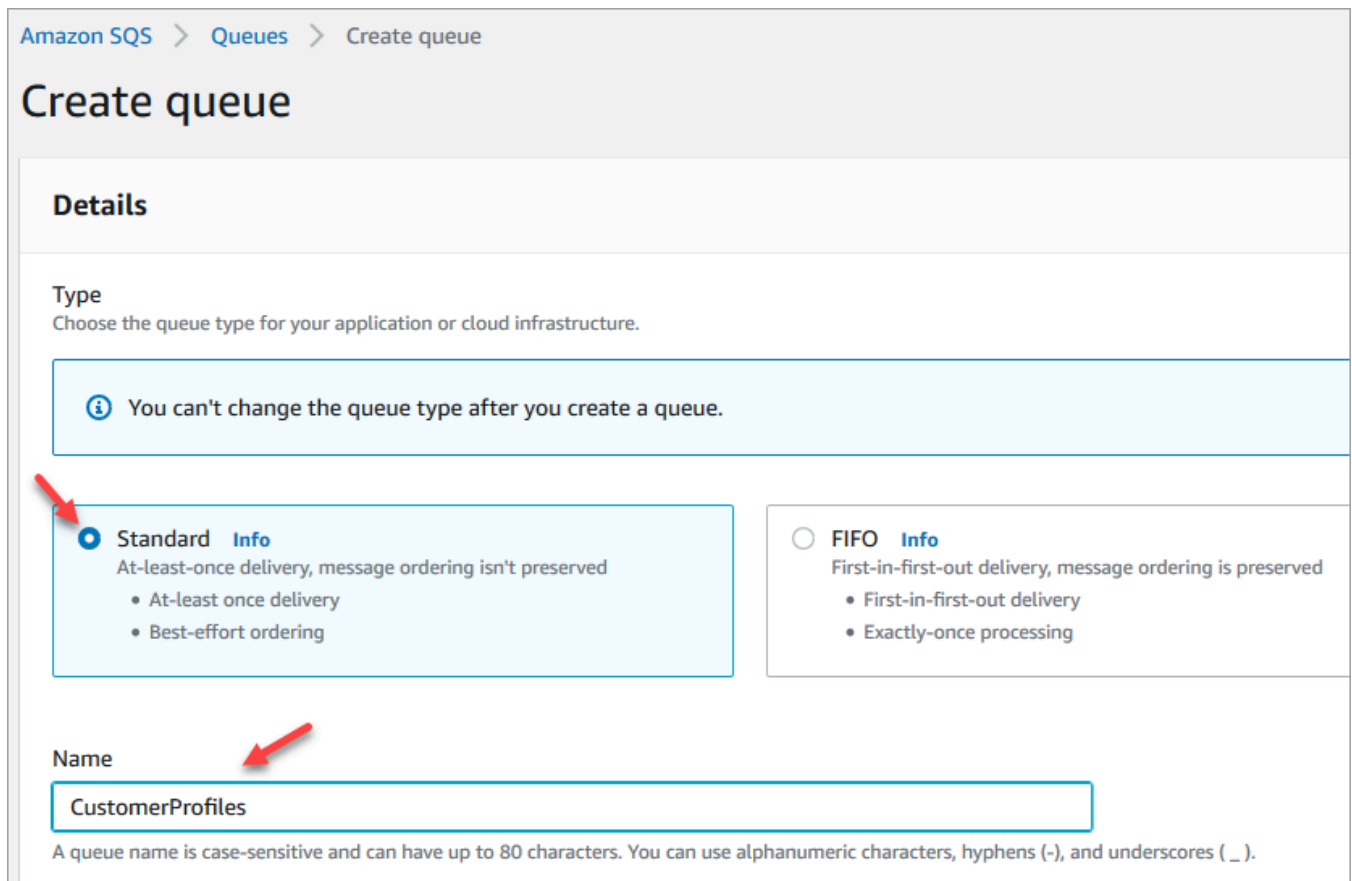
FIFO [Info](#)
First-in-first-out delivery, message ordering is preserved

- First-in-first-out delivery
- Exactly-once processing

Name

CustomerProfiles

A queue name is case-sensitive and can have up to 80 characters. You can use alphanumeric characters, hyphens (-), and underscores (_).



- Di bagian Kebijakan akses, pilih Lanjutan.

Nama Versi, ID kebijakan, dan Pernyataan muncul. Jika perlu, perbarui bagian ini untuk memberikan akses hanya ke peran yang sesuai.

- Di akhir bagian Pernyataan (baris 15 pada gambar berikut) tambahkan koma setelah}, dan tekanEnter.

Access policy

Define who can access your queue. [Info](#)

Choose method

Basic
Use simple criteria to define a basic access policy.

Advanced
Use a JSON object to define an advanced access policy.

```

2  "Version": "2008-10-17",
3  "Id": "__default_policy_ID",
4  "Statement": [
5    {
6      "Sid": "_owner_statement",
7      "Effect": "Allow",
8      "Principal": {
9        "AWS": "100222783355"
10     },
11     "Action": [
12       "SQS:*"
13     ],
14     "Resource": "arn:aws:sqs:us-west-2:100222783355:CustomerProfiles"
15   },
16 ]
17 }
```

- Kemudian salin dan tempel kode berikut:

```

{
  "Sid": "Customer Profiles SQS policy",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "profile.amazonaws.com"
  },
  "Action": "SQS:SendMessage",
  "Resource": "arn:aws:sqs:region:accountID:YourQueueName"
}
```

- Untuk mengganti *wilayah*, *accountID*, *YourQueueName* dan dengan informasi Anda, salin dan tempel informasi Resource dari baris 14.

Access policy

Define who can access your queue. [Info](#)

Choose method

Basic
Use simple criteria to define a basic access policy.

```

12     "SQS:*"
13     },
14     "Resource": "arn:aws:sqs:us-west-2: :CustomerProfiles"
15     },
16     {
17         "Sid": "Customer Profiles SQS policy",
18         "Effect": "Allow",
19         "Principal": {
20             "Service": "profile.amazonaws.com"
21         },
22         "Action": "SQS:SendMessage",
23         "Resource": "arn:aws:sqs:us-west-2: :CustomerProfiles"
24     }
25 ]
26 ]

```

- Pilih Buat antrian.
- Kembali ke tab di browser Anda untuk konsol Amazon Connect, halaman mengaktifkan profil pelanggan. Klik atau ketuk kotak Pilih antrian SQS yang ada untuk memilih antrian yang baru saja Anda buat dari daftar tarik-turun.

Specify dead-letter queue - optional
The Amazon SQS queue to handle customer profile errors.

None

Create new or select existing SQS queue

Choose existing SQS queue

7. Di bawah Tentukan kunci KMS, buat atau masukkan kunci Anda sendiri AWS KMS key untuk enkripsi. Berikut adalah langkah-langkah untuk membuat Anda AWS KMS key:

- Pada halaman Aktifkan profil Pelanggan, pilih Buat AWS KMS key.

Amazon Connect > mytest88 > Customer profiles > Enable

Customer profiles enable

Customer profiles domain ⓘ

Provide a domain
The domain enables customer profiles for your instance.

Create new domain
 Select existing domain

Specify a domain

MyCustomerProfileDomain

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (`_`), or hyphens (`-`).

Specify dead-letter queue - optional
The Amazon SQS queue to handle customer profile errors.

None
 Create new or select existing SQS queue

Specify KMS key
The encryption key for data encryption. Needed to enable customer profiles.

⚠ Use a KMS key with proper permissions to continue.

Q Choose an AWS KMS key or enter an ARN

Create an AWS KMS key ↗

Cancel Submit

- Tab baru di browser Anda terbuka untuk konsol Key Management Service (KMS). Pada halaman tombol Configure, pilih Symmetric, dan kemudian pilih Next.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Configure key

Key type [Help me choose](#)

Symmetric
A single encryption key that is used for both encrypt and decrypt operations

Asymmetric
A public and private key pair that can be used for encrypt/decrypt or sign/verify operations

► **Advanced options**

Cancel **Next**

- Pada halaman Tambahkan label, tambahkan nama dan deskripsi untuk kunci, lalu pilih Berikutnya.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Add labels

Create alias and description

Enter an alias and a description for this key. You can change the properties of the key at any time. [Learn more](#)

Alias

CustomerProfilesKey

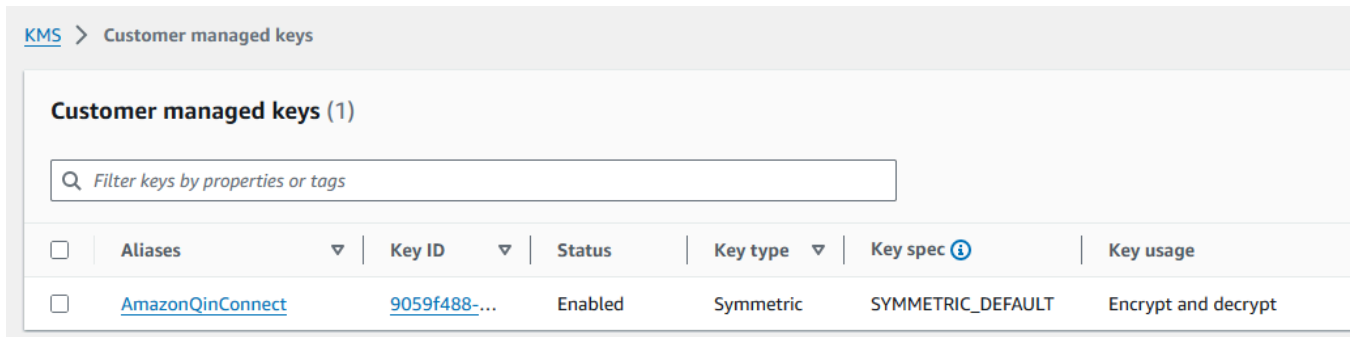
Description - optional

Key for Customer Profiles

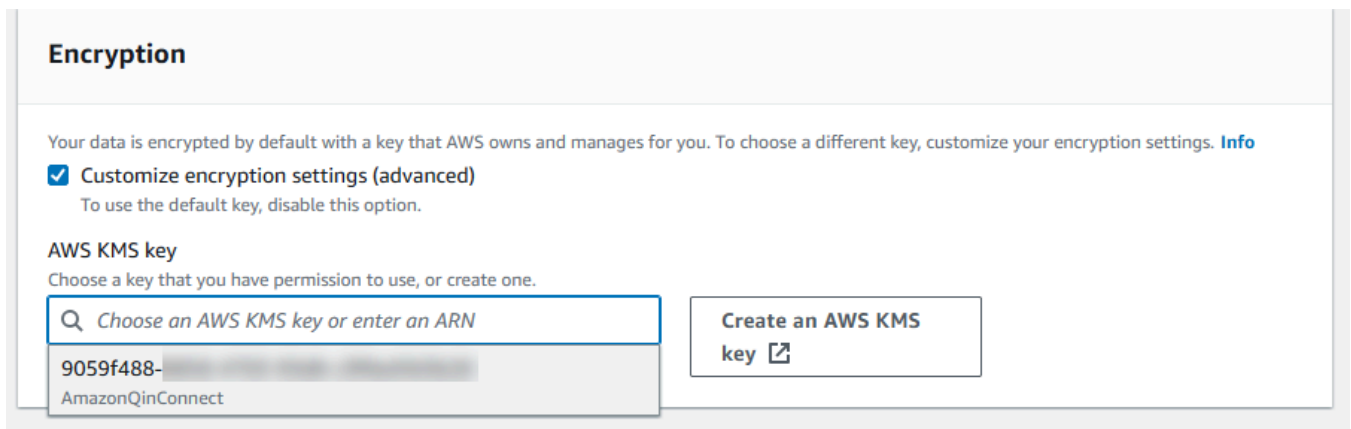
Cancel **Next**

- Pada halaman Tentukan izin administratif kunci, pilih Berikutnya.
- Pada halaman Tentukan izin penggunaan kunci, pilih Berikutnya.
- Pada halaman kebijakan kunci Tinjau dan edit, pilih Selesai.

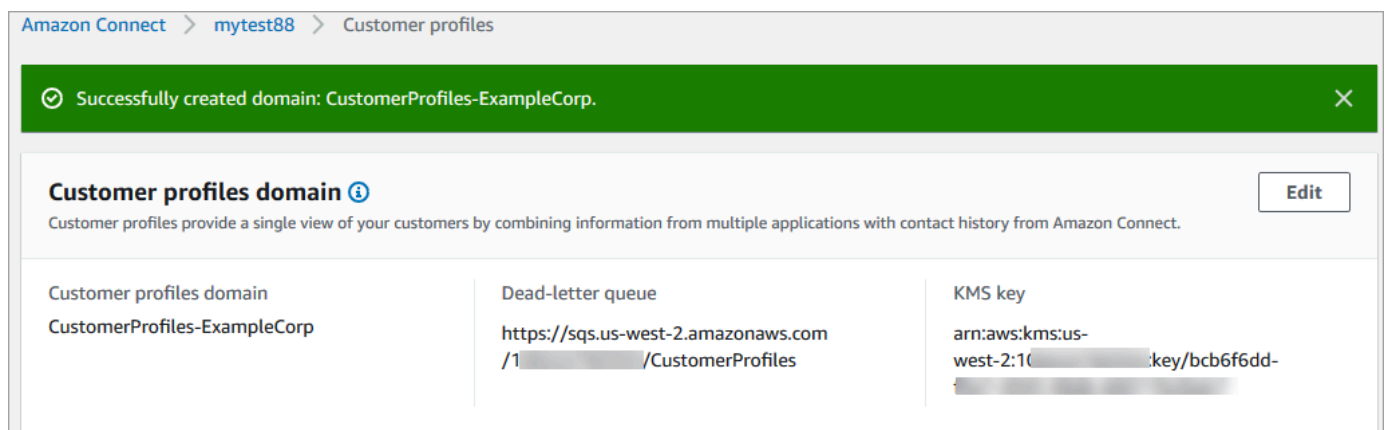
Dalam contoh berikut, nama kunci dimulai dengan bcb6fdd:



- Kembali ke tab di browser Anda untuk konsol Amazon Connect, halaman mengaktifkan profil pelanggan. Klik atau ketuk di kotak kunci Tentukan KMS agar kunci yang Anda buat muncul dalam daftar tarik-turun. Pilih kunci yang Anda buat.



8. Pilih Kirim. Halaman yang sudah selesai terlihat mirip dengan gambar berikut. Ini menunjukkan nama domain profil pelanggan, antrian huruf mati, dan kunci KMS.



Kau sudah selesai! Profil Pelanggan Amazon Connect diaktifkan. Sekarang dengan setiap kontak baru yang masuk, Amazon Connect membuat catatan profil pelanggan. Kemudian melacak riwayat kontak untuk nomor telepon (suara) atau alamat email (obrolan).

Agen Anda dapat [membuat profil pelanggan baru](#) dan melihat catatan kontak untuk pelanggan Anda.

Langkah selanjutnya

1. [Buat Profil Pelanggan tersedia melalui aplikasi agen.](#)
2. [Tetapkan izin agen untuk mengakses Profil Pelanggan di aplikasi agen.](#)
3. [Integrasikan dengan aplikasi eksternal yang memprofilkan data profil pelanggan \(opsional\).](#)
4. [Aktifkan Resolusi Identitas untuk mengidentifikasi dua atau lebih profil serupa, dan mengkonsolidasikannya.](#)

Akses Profil Pelanggan di ruang kerja agen

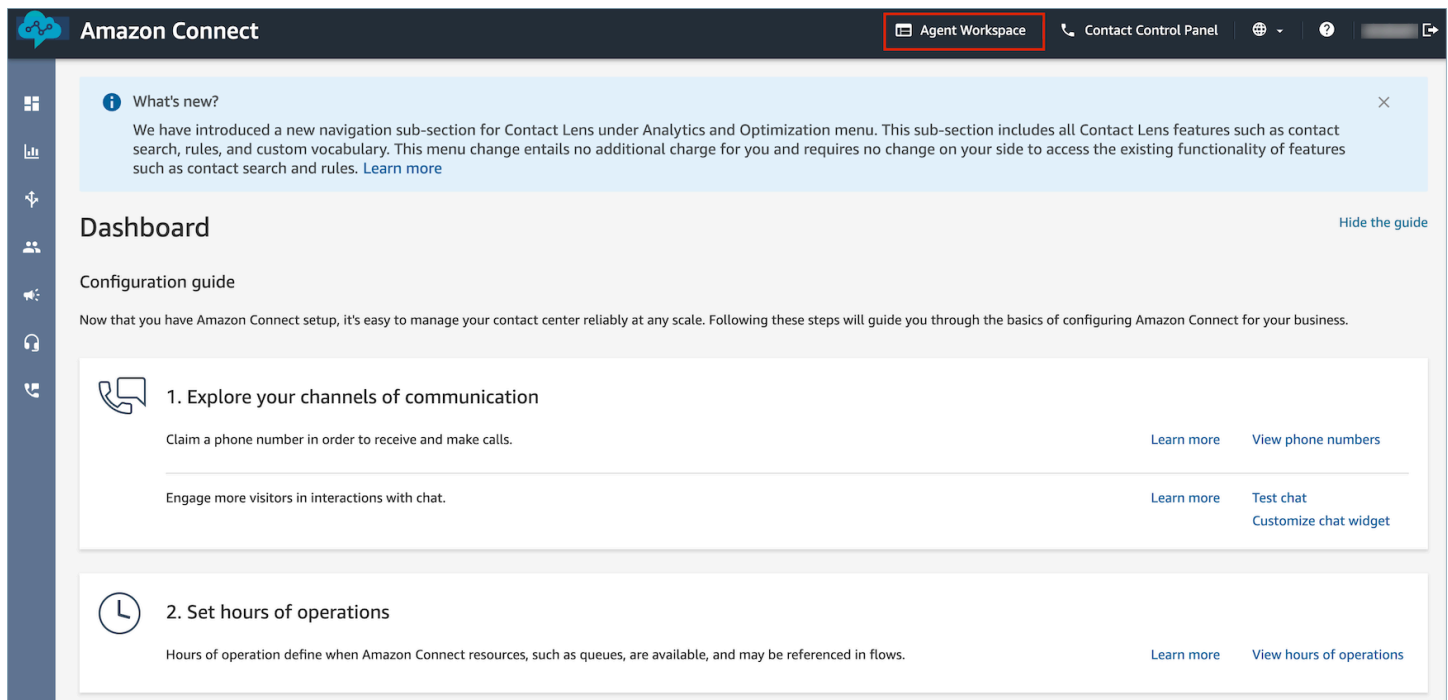
Setelah Anda mengaktifkan Profil Amazon Connect Pelanggan, agen dapat mulai berinteraksi dengan pelanggan dan mengakses [informasi pelanggan](#) untuk memberikan layanan yang dipersonalisasi. Topik ini menjelaskan cara mengakses ruang kerja Amazon Connect agen.

Tip

Pastikan agen Anda memiliki izin profil Pelanggan di profil keamanan mereka sehingga mereka dapat mengakses Profil Pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Profil Pelanggan](#).

Opsi 1: Gunakan Profil Pelanggan dengan PKC out-of-the-box

Profil Pelanggan sudah tertanam di samping Contact Control Panel (CCP). Agen Anda dapat mengakses CCP, Profil Pelanggan, dan Amazon Connect manajemen Kasus semuanya di jendela browser yang sama dengan masuk ke Amazon Connect instans mereka dan memilih tombol Ruang Kerja Agen yang terletak di sudut kanan atas seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Amazon Connect

Agent Workspace Contact Control Panel

What's new?

We have introduced a new navigation sub-section for Contact Lens under Analytics and Optimization menu. This sub-section includes all Contact Lens features such as contact search, rules, and custom vocabulary. This menu change entails no additional charge for you and requires no change on your side to access the existing functionality of features such as contact search and rules. [Learn more](#)

Dashboard [Hide the guide](#)

Configuration guide

Now that you have Amazon Connect setup, it's easy to manage your contact center reliably at any scale. Following these steps will guide you through the basics of configuring Amazon Connect for your business.

1. Explore your channels of communication

Claim a phone number in order to receive and make calls. [Learn more](#) [View phone numbers](#)

Engage more visitors in interactions with chat. [Learn more](#) [Test chat](#) [Customize chat widget](#)

2. Set hours of operations

Hours of operation define when Amazon Connect resources, such as queues, are available, and may be referenced in flows. [Learn more](#) [View hours of operations](#)

Note

Anda juga dapat mengakses ruang kerja agen dengan menggunakan URL berikut:

- [https://**nama contoh** agent-app-v .my.connect.aws/ 2/](https://nama-contoh-agent-app-v.my.connect.aws/2/)

Jika Anda mengakses instans menggunakan domain awsapps.com, gunakan URL berikut:

- [https://**nama contoh** agent-app-v .awsapps.com/connect/ 2/](https://nama-contoh-agent-app-v.awsapps.com/connect/2/)

Untuk bantuan menemukan nama instans Anda, lihat [Temukan nama instans Amazon Connect Anda](#).

Berikut ini adalah contoh dari apa Profil Pelanggan terlihat seperti di ruang kerja agen.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window shows a conversation with Sofia Martinez. The main area shows the 'Customer Profile' for Sofia Martinez, including fields for Full name, Profile ID, Phone number, Account number, Date of birth, Additional info, Email address, Gender, Mailing address, and Billing address. Below the profile is a 'Recent cases' table with columns for Status, Reference Id, Title, Source, Updated date, and More.

Status	Reference Id	Title	Source	Updated date	More
open	88416438	Package Missing	Connect Case	4/11/23	>>

Opsi 2: Sematkan Profil Pelanggan ke ruang kerja agen khusus

Saat Anda menyematkan Contact Control Panel (CCP), Anda memiliki opsi untuk menampilkan atau menyembunyikan antarmuka pengguna CCP yang sudah dibuat sebelumnya. Misalnya, Anda mungkin ingin mengembangkan ruang kerja agen khusus yang memiliki antarmuka pengguna yang Anda desain, dengan tombol khusus untuk menerima dan menolak panggilan. Atau, Anda mungkin ingin menyematkan CCP pra-bangun yang disertakan dengan Amazon Connect ke aplikasi khusus lainnya.

Terlepas dari apakah Anda menampilkan antarmuka pengguna CCP yang sudah dibuat sebelumnya, atau menyembunyikannya dan membuat sendiri, Anda menggunakan library [Amazon Connect Streams](#) untuk menyematkan CCP dan Profil Pelanggan ke dalam ruang kerja agen. Dengan cara ini, Amazon Connect Streams diinisialisasi, dan agen dapat terhubung dan mengautentikasi ke Amazon Connect, dan Profil Pelanggan.

Untuk informasi tentang menyematkan Profil Pelanggan, lihat [Inisialisasi untuk PKC, Profil Pelanggan](#), dan Kebijakan.

Untuk membuat widget Anda sendiri saat menggunakan data mentah dari Profil Pelanggan, lihat dokumentasi [Github](#) tentang cara menggunakan pustaka open source CustomerProfiles JS.

Tip

Saat Anda menyesuaikan ruang kerja agen, Anda menentukan URL yang akan digunakan agen untuk mengakses ruang kerja agen mereka, dan mungkin sangat berbeda dari yang disediakan oleh Amazon Connect. Misalnya, URL Anda bisa `https://example-corp.com/agent-support-app`.

Gunakan atribut kontak untuk mengisi profil pelanggan secara otomatis

Secara default, Profil Pelanggan Amazon Connect menggunakan nilai berikut untuk mencari dan mengisi otomatis profil pelanggan di antarmuka pengguna:

- Untuk kontak suara: Nomor telepon
- Untuk kontak obrolan: Email

Ini otomatis mengisi profil pelanggan dengan menggunakan blok aliran Profil Pelanggan. Untuk menyesuaikan perilaku ini, gunakan atribut kontak berikut:

Atribut	Deskripsi	Jenis	JsonPath Referensi
<code>profileSearchKey</code>	Nama atribut yang ingin Anda gunakan untuk mencari profil.	Ditentukan pengguna	Tidak berlaku
<code>profileSearchValue</code>	Nilai kunci yang ingin Anda cari, seperti nama pelanggan atau nomor akun.	Ditentukan pengguna	Tidak berlaku

Misalnya, untuk mencari kontak obrolan melalui email, Anda dapat mengatur `profileSearchKey` atribut ke kunci `_email` pencarian, dan memberikan nilai email sebagai `profileSearchValue`.

Jika Anda telah menentukan kunci khusus di objek profil Anda, Anda dapat mencari dengan kunci pencarian tersebut juga. Untuk memastikan kunci kustom Anda dapat dicari, lihat. [Detail definisi utama](#)

Gambar berikut menunjukkan bagaimana Anda dapat menggunakan atribut ini di [Tetapkan atribut kontak](#) blok.

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Attribute to save

Destination Type ×
User Defined

Destination Attribute
profileSearchKey

Use text

Value
_email

Use attribute

Destination Type ×
User Defined

Destination Attribute
profileSearchValue

Use text

Use attribute

Type
User Defined

Attribute
customer_email

Secara otomatis mengaitkan profil pelanggan dengan kontak

Secara default, agen perlu mengaitkan profil pelanggan secara manual dengan kontak berdasarkan setelah mereka memverifikasi identitas pelanggan. Untuk mengubah perilaku ini agar secara otomatis mengaitkan kontak dengan profil berdasarkan nomor telepon, lihat [Secara otomatis mengaitkan Rekaman Kontak dengan satu profil yang ditemukan menggunakan tombol _phone](#).

Jika beberapa profil cocok dengan nomor telepon kontak, beberapa profil yang cocok akan ditampilkan kepada agen. Agen perlu memilih profil mana yang akan dikaitkan dengan kontak.

Izin profil keamanan untuk Profil Pelanggan

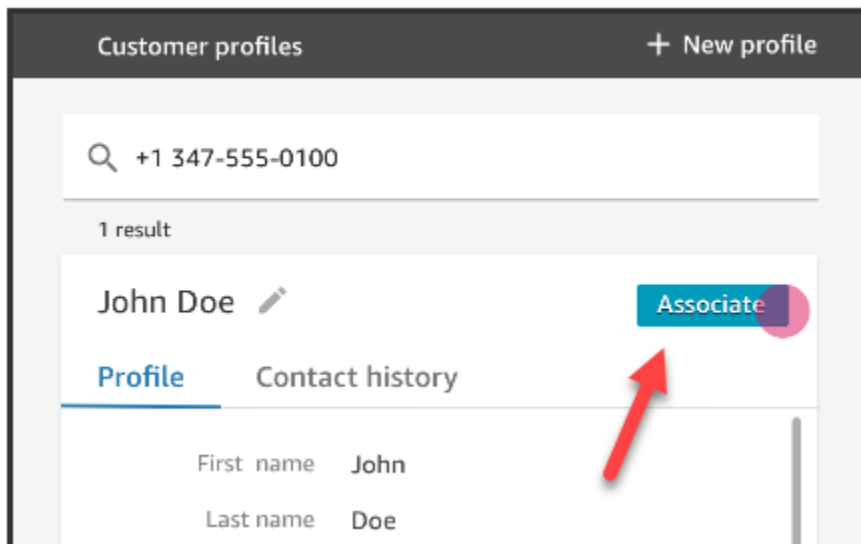
Daftar Isi

- [Cara memperbarui izin untuk agen](#)
- [Cara memperbarui izin untuk Flows](#)
- [Cara memperbarui izin untuk Atribut Terhitung](#)
- [Masalah dengan izin: Cara menetapkan izin baru](#)

Cara memperbarui izin untuk agen

Tetapkan izin profil Pelanggan berikut sesuai kebutuhan ke profil keamanan agen:

- **Lihat:** Memungkinkan agen untuk melihat aplikasi profil Pelanggan. Mereka dapat:
 - Lihat profil yang terisi otomatis di aplikasi agen.
 - Cari profil.
 - Lihat detail yang disimpan dalam profil pelanggan (misalnya, Nama, Alamat).
 - Rekatkan catatan kontak ke profil, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



- **Sunting:** Memungkinkan agen untuk mengedit detail di profil pelanggan (misalnya, mengubah alamat). Mereka mewarisi izin Lihat secara default.
- **Buat:** Memungkinkan agen untuk membuat dan menyimpan profil baru. Mereka mewarisi izin View secara default, tetapi tidak mewarisi izin Edit.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Secara default, profil keamanan Admin sudah memiliki izin untuk melakukan semua aktivitas profil Pelanggan.

Cara memperbarui izin untuk Flows

1. Buka konsol profil keamanan, pilih profil keamanan yang ingin Anda edit, atau pilih Tambahkan profil keamanan baru.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Pilih izin Lihat untuk Profil Pelanggan.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Pilih Simpan. Anda sekarang dapat menavigasi ke bagian Manajemen pengguna dan memberikan profil keamanan ini kepada pengguna pilihan Anda.

Cara memperbarui izin untuk Atribut Terhitung

- Buka konsol profil keamanan, pilih profil keamanan yang ingin Anda edit, atau pilih Tambahkan profil keamanan baru.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

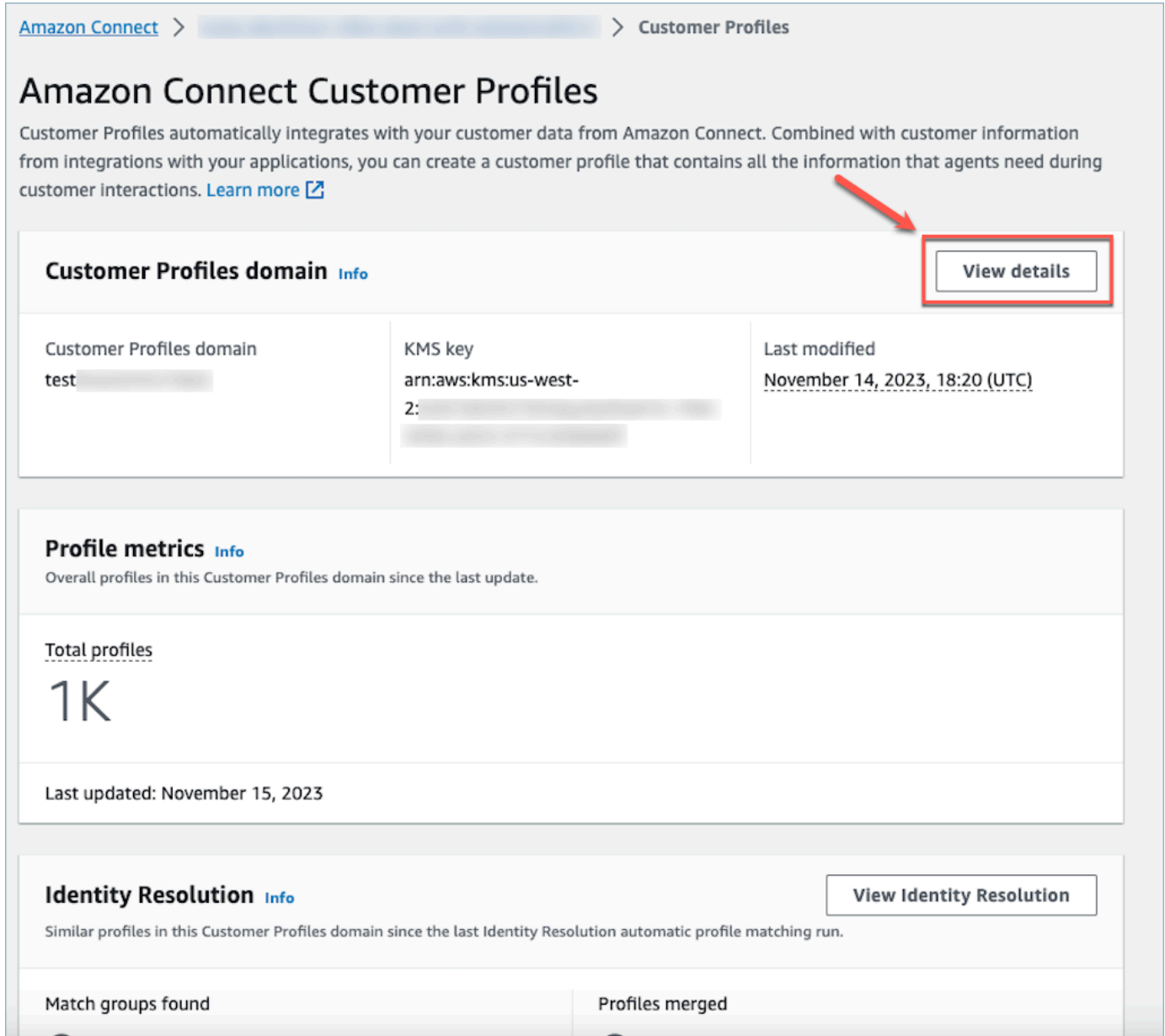
- Pilih Semua atau Lihat, Edit, Buat, dan Hapus izin untuk Atribut Terhitung.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- Pilih Simpan. Anda sekarang dapat menavigasi ke bagian Manajemen pengguna dan memberikan profil keamanan ini kepada pengguna pilihan Anda.

Masalah dengan izin: Cara menetapkan izin baru

1. Untuk memperbarui izin jika terjadi kesalahan panggilan terlarang 403 untuk API backend mana pun, navigasikan ke bagian domain konsol Profil Amazon Connect Pelanggan dan pilih Lihat detail.

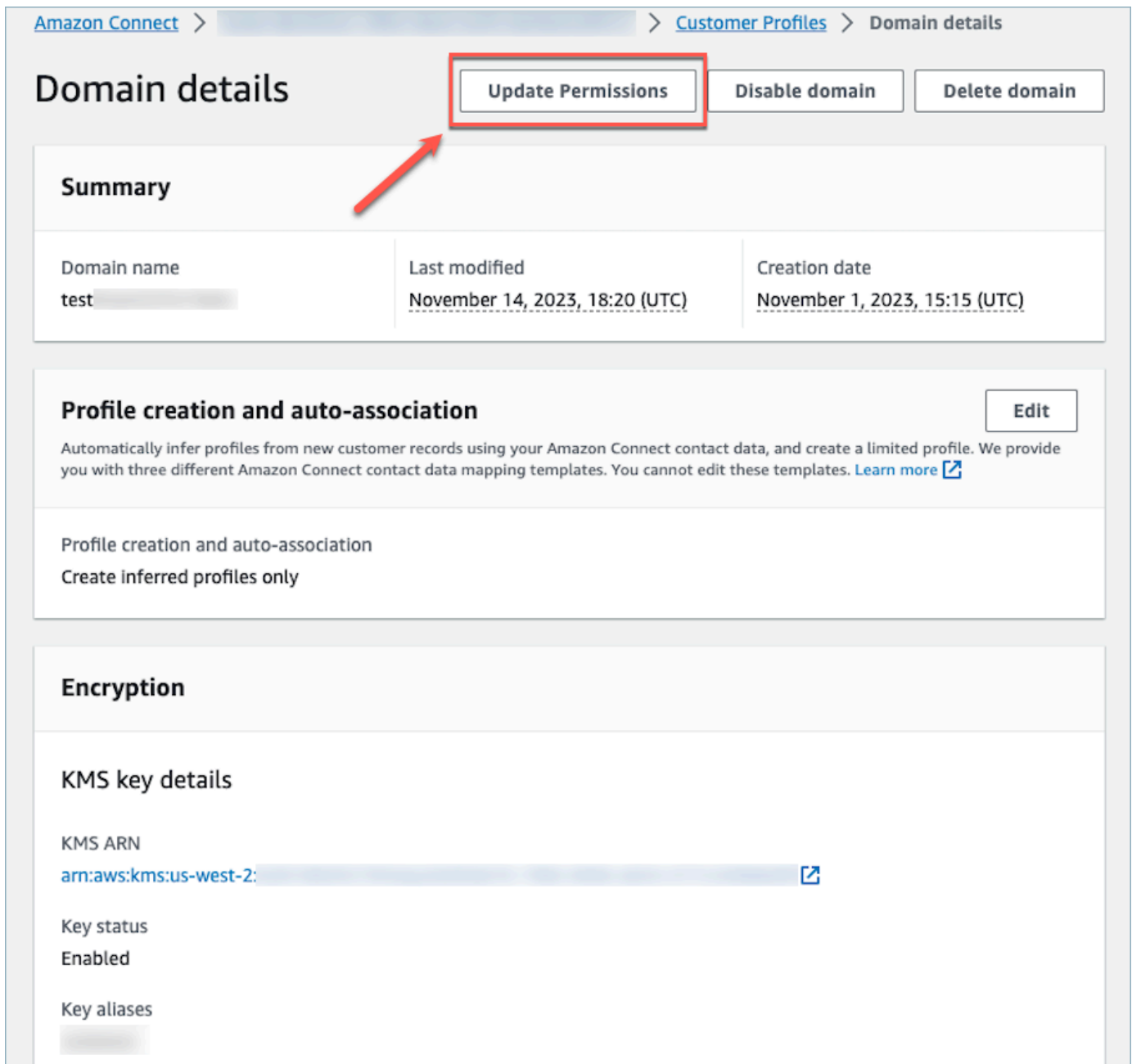


The screenshot shows the Amazon Connect Customer Profiles console. At the top, there is a breadcrumb trail: [Amazon Connect](#) > [Customer Profiles](#). Below this is the main heading **Amazon Connect Customer Profiles** and a descriptive paragraph: "Customer Profiles automatically integrates with your customer data from Amazon Connect. Combined with customer information from integrations with your applications, you can create a customer profile that contains all the information that agents need during customer interactions. [Learn more](#)".

The main content area is divided into three sections:

- Customer Profiles domain** [Info](#): This section contains a table with three columns: "Customer Profiles domain", "KMS key", and "Last modified". The "Customer Profiles domain" column shows "test" followed by a redacted area. The "KMS key" column shows "arn:aws:kms:us-west-2:" followed by a redacted area. The "Last modified" column shows "November 14, 2023, 18:20 (UTC)". A red arrow points to a "View details" button in the top right corner of this section.
- Profile metrics** [Info](#): This section contains a sub-heading "Total profiles" and a large number "1K". Below this, it says "Last updated: November 15, 2023".
- Identity Resolution** [Info](#): This section contains a sub-heading "View Identity Resolution" in a button. Below this, it says "Similar profiles in this Customer Profiles domain since the last Identity Resolution automatic profile matching run." At the bottom, there are two columns: "Match groups found" and "Profiles merged", both with redacted content.

2. Pilih Perbarui Izin di bagian lihat detail domain.



Amazon Connect > Customer Profiles > Domain details

Domain details

[Update Permissions](#) [Disable domain](#) [Delete domain](#)

Summary

Domain name test	Last modified November 14, 2023, 18:20 (UTC)	Creation date November 1, 2023, 15:15 (UTC)
---------------------	---	--

Profile creation and auto-association

Automatically infer profiles from new customer records using your Amazon Connect contact data, and create a limited profile. We provide you with three different Amazon Connect contact data mapping templates. You cannot edit these templates. [Learn more](#)

Profile creation and auto-association
Create inferred profiles only

Encryption

KMS key details

KMS ARN
[arn:aws:kms:us-west-2:](#)

Key status
Enabled

Key aliases

3. Setelah ini selesai, izin akan berhasil diperbarui dan tombol Perbarui Izin tidak akan lagi terlihat di bagian detail domain. Ini akan mengurangi masalah kesalahan terlarang 403 dan Anda akan dapat melakukan panggilan API dengan sukses.

✔ Successfully Updated Permissions for DomainName: testDoaminForTable

[Amazon Connect](#) > [Customer Profiles](#) > Domain details

Domain details

[Disable domain](#) [Delete domain](#)

Summary

Domain name	Last modified	Creation date
test	November 14, 2023, 18:20 (UTC)	November 1, 2023, 15:15 (UTC)

Profile creation and auto-association

Automatically infer profiles from new customer records using your Amazon Connect contact data, and create a limited profile. We provide you with three different Amazon Connect contact data mapping templates. You cannot edit these templates. [Learn more](#)

[Edit](#)

Profile creation and auto-association

Create inferred profiles only

Encryption

KMS key details

KMS ARN

[arn:aws:kms:us-west-2:](#)

Gunakan Resolusi Identitas untuk mengkonsolidasikan profil serupa

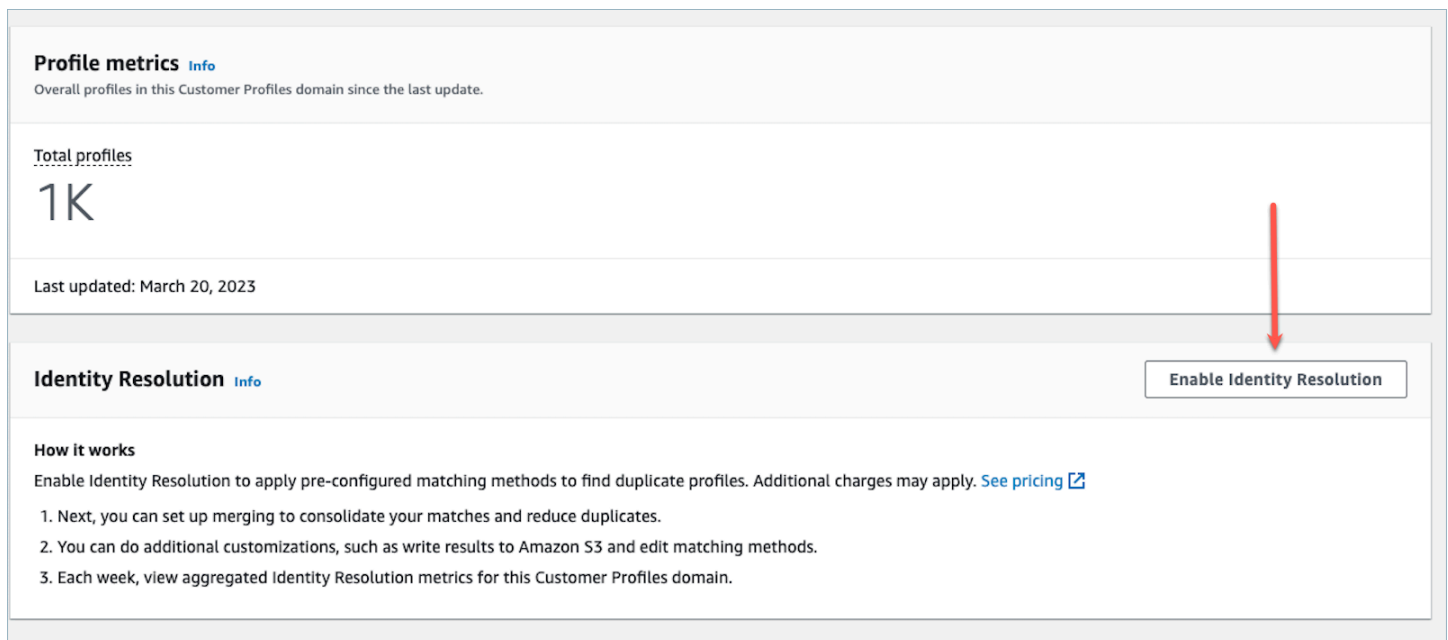
Profil serupa adalah ketika dua atau lebih profil ditentukan untuk kontak yang sama. Mungkin ada beberapa profil ketika catatan pelanggan ditangkap di beberapa saluran dan aplikasi untuk pelanggan yang sama, dan tidak berbagi pengenal unik yang umum.

Resolusi Identitas secara otomatis menemukan profil serupa dan membantu Anda mengkonsolidasikannya. Ini menjalankan Identity Resolution Job setiap minggu, yang melakukan langkah-langkah berikut:

1. [Pencocokan profil otomatis](#)
2. [Penggabungan otomatis profil serupa berdasarkan kriteria](#) konsolidasi Anda

Setiap kali Identity Resolution Job berjalan, ia menampilkan metrik pada halaman Profil Pelanggan. Metrik menunjukkan jumlah profil yang ditinjau, jumlah grup kecocokan yang ditemukan, dan jumlah profil yang dikonsolidasikan.

Biaya tambahan mungkin berlaku untuk mengaktifkan Resolusi Identitas. Untuk informasi selengkapnya, lihat [harga Amazon Connect](#).



The screenshot displays the 'Profile metrics' section of the Amazon Connect Customer Profiles console. It shows 'Total profiles' as '1K' and 'Last updated: March 20, 2023'. Below this, the 'Identity Resolution' section is visible, featuring an 'Enable Identity Resolution' button. A red arrow points to this button. The 'How it works' section below the button provides details on the process, including setting up merging, customizations, and weekly metrics.

Aktifkan Resolusi Identitas untuk domain Profil Pelanggan Anda

Saat Anda mengaktifkan Resolusi Identitas, Anda menentukan informasi berikut:

- Ketika Identity Resolution Job harus dijalankan setiap minggu. Secara default, ini berjalan pada hari Sabtu pukul 12 pagi UTC.
- Bucket Amazon S3 tempat Identity Resolution Job harus menulis hasil proses pencocokan profil otomatis. Jika Anda tidak memiliki bucket S3, Anda akan memiliki opsi untuk membuatnya selama proses pemberdayaan.

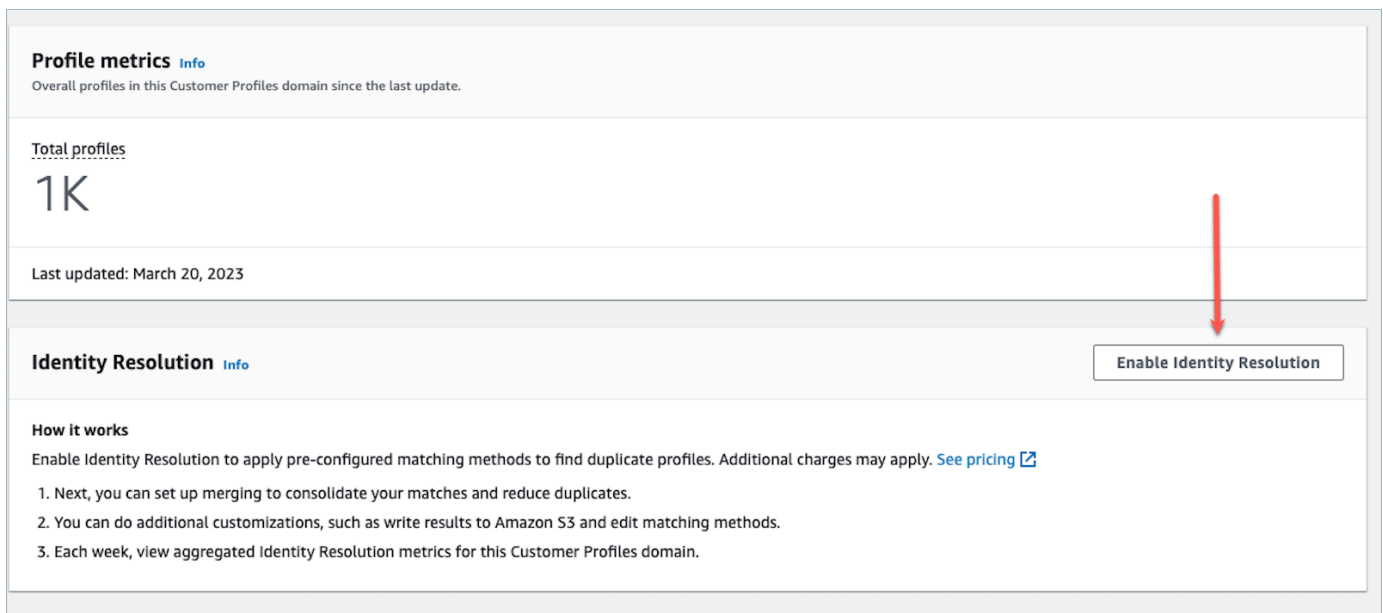
Anda dapat melakukan kueri bucket Amazon S3 atau menggunakan [GetMatchesAPI](#) untuk memfilter hasil berdasarkan skor [kepercayaan](#).

Note

Setelah mengaktifkan Resolusi Identitas, Anda akan melihat opsi untuk [membuat kriteria konsolidasi](#) untuk proses penggabungan otomatis opsional.

Untuk mengaktifkan Resolusi Identitas

1. Anda harus mengaktifkan domain Profil Pelanggan untuk instans Anda. Untuk petunjuk, lihat [Aktifkan Profil Pelanggan untuk instans Anda](#).
2. Di panel navigasi, pilih Profil pelanggan.
3. Di bagian Resolusi Identitas, pilih Aktifkan Resolusi Identitas.



The screenshot displays the 'Profile metrics' section with a total of 1K profiles, last updated on March 20, 2023. Below this, the 'Identity Resolution' section is visible, featuring a button labeled 'Enable Identity Resolution' which is highlighted by a red arrow. The 'How it works' section provides a three-step guide to using the feature.

Profile metrics [info](#)
Overall profiles in this Customer Profiles domain since the last update.

Total profiles
1K

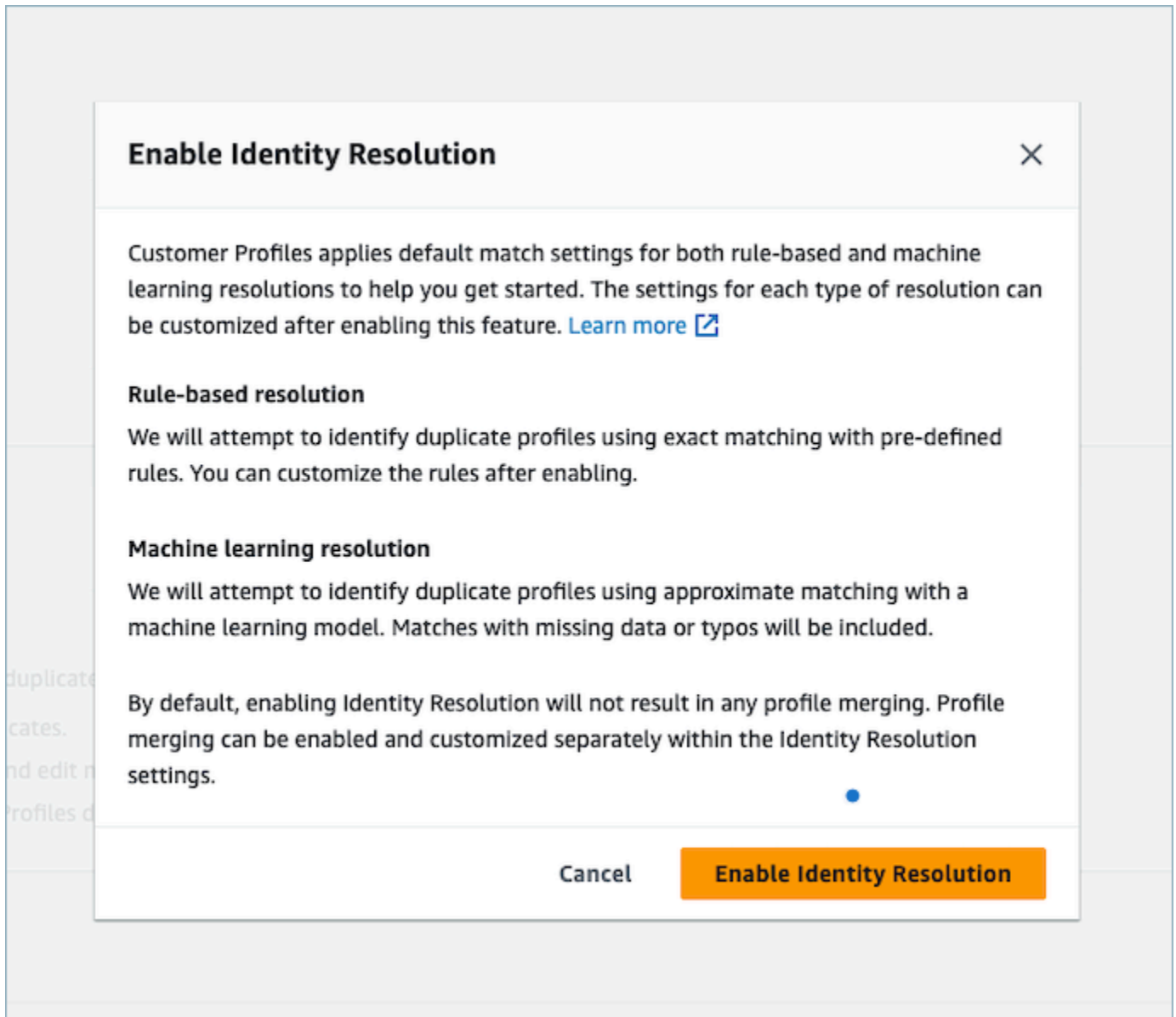
Last updated: March 20, 2023

Identity Resolution [info](#) Enable Identity Resolution

How it works
Enable Identity Resolution to apply pre-configured matching methods to find duplicate profiles. Additional charges may apply. [See pricing](#) [🔗](#)

1. Next, you can set up merging to consolidate your matches and reduce duplicates.
2. You can do additional customizations, such as write results to Amazon S3 and edit matching methods.
3. Each week, view aggregated Identity Resolution metrics for this Customer Profiles domain.


4. Di kotak pop-up Resolusi Identitas, pilih Aktifkan Resolusi Identitas.



5. Pada halaman Aktifkan Resolusi Identitas, tentukan tanggal dan waktu kapan Anda ingin Identity Resolution Job dijalankan.
6. Jika Anda ingin meninjau ID profil yang cocok dari bucket Amazon S3, pilih Tulis ID profil yang cocok dengan Amazon S3. Jika tidak, Anda dapat menggunakan [GetMatches](#) API untuk meninjau profil yang cocok.
 - Tentukan bucket Amazon S3 tempat Identity Resolution Job harus menulis profil yang cocok.

Kami merekomendasikan menerapkan kebijakan untuk mencegah masalah keamanan wakil yang membingungkan. Untuk informasi selengkapnya dan kebijakan sampel, lihat [Profil Pelanggan Amazon Connect lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan](#).

7. Setelah selesai, pilih Aktifkan Resolusi Identitas. Pencocokan berbasis aturan dan pencocokan berbasis ML diaktifkan setelah Anda mengaktifkan Resolusi Identitas. Anda dapat menonaktifkan salah satunya atau keduanya dari halaman Resolusi Identitas. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Nonaktifkan Resolusi Identitas](#).
8. Pencocokan berbasis aturan untuk Resolusi Identitas:
 - a. Setelah Anda mengaktifkan pencocokan berbasis aturan dengan domain baru, pencocokan akan segera dimulai jika Anda menyiapkan integrasi dan integrasi sedang berjalan.
 - b. Setelah Anda mengaktifkan pencocokan berbasis aturan dengan domain yang ada, proses pencocokan akan dimulai dalam waktu satu jam.
9. Pencocokan berbasis ML untuk Resolusi Identitas:
 - a. Setelah Anda mengaktifkan Resolusi Identitas, Identity Resolution Job berjalan untuk pertama kalinya dalam waktu 24 jam.

 Note

Sebelum menjalankan Identity Resolution Job untuk pertama kalinya pada domain Profil Pelanggan baru, sebaiknya periksa metrik profil Anda untuk memastikan bahwa profil telah dibuat. Jika tidak, tidak akan ada hasil yang cocok.

- b. Anda mungkin ingin menyiapkan kriteria konsolidasi untuk menggabungkan profil pencocokan secara otomatis. Jika demikian, lihat [Menyiapkan kriteria konsolidasi untuk Resolusi Identitas](#).

Pembelajaran mesin untuk Resolusi Identitas

Daftar Isi

- [Cara kerja Resolusi Identitas pembelajaran mesin](#)
- [Mengatur pembelajaran mesin untuk Resolusi Identitas](#)
- [Menyiapkan kriteria konsolidasi untuk Resolusi Identitas](#)

Cara kerja Resolusi Identitas pembelajaran mesin

Topik ini menjelaskan bagaimana Resolusi Identitas melakukan pencocokan profil otomatis, dan jika disiapkan, bagaimana resolusi tersebut secara otomatis menggabungkan profil serupa.

Pencocokan profil otomatis

Untuk mengidentifikasi profil serupa, Resolusi Identitas menggunakan pembelajaran mesin untuk meninjau atribut Informasi Identifikasi Pribadi (PII) berikut di setiap profil:

- Nama: Semua nama ditinjau untuk kesamaan, termasuk nama depan, nama tengah, dan nama belakang.
- Email: Semua alamat email ditinjau untuk kesamaan, termasuk email pribadi dan email bisnis. Mereka tidak peka huruf besar/kecil.
- Nomor telepon: Semua nomor telepon dan format ditinjau untuk kesamaan, termasuk telepon rumah, ponsel, dan telepon bisnis.
- Alamat: Semua jenis dan format alamat ditinjau untuk kesamaan, termasuk alamat bisnis, alamat surat, alamat pengiriman, dan alamat penagihan.
- Tanggal lahir: Semua tanggal lahir dan format ditinjau untuk kesamaan.

Ini menggunakan informasi ini untuk membuat grup pencocokan profil serupa.

Grup pertandingan

Grup pertandingan terdiri dari semua profil serupa yang mewakili pelanggan. Setiap grup pertandingan berisi informasi berikut:

- ID kecocokan, yang secara unik mengidentifikasi grup dari dua atau lebih profil serupa yang mewakili kontak
- Jumlah ID profil dalam grup pertandingan
- Skor kepercayaan yang terkait dengan grup pertandingan

Skor kepercayaan

Setelah proses pencocokan otomatis berjalan, Anda dapat melakukan kueri bucket S3 atau menggunakan [GetMatches](#) API untuk memfilter hasil berdasarkan skor kepercayaan. Misalnya, Anda dapat menyaring kecocokan kepercayaan tinggi untuk tinjauan lebih lanjut.

Skor kepercayaan diri adalah angka antara 0 dan 1 yang mewakili tingkat kepercayaan dari menetapkan profil ke grup pertandingan. Skor 1 kemungkinan menunjukkan kecocokan yang tepat.

Penggabungan otomatis profil serupa

Setelah profil dicocokkan, Identity Resolution Job secara opsional dapat menggabungkan profil serupa berdasarkan kriteria Anda. Jika Anda menghapus atau memperbarui kriteria, kriteria yang diperbarui diterapkan ke profil serupa di proses berikutnya.

Important

Anda tidak dapat membatalkan proses konsolidasi. Kami sangat menyarankan menggunakan [GetAutoMergingPreview](#) API untuk melakukan dry run proses penggabungan otomatis sebelum menjalankan Identity Resolution Job.

Cara kerja proses penggabungan otomatis

- Semua atribut yang dipilih dalam kriteria konsolidasi dihubungkan dengan **AND** kriteria dengan perbandingan nilai yang tepat sebelum digabungkan.
- Misalnya, ketika beberapa atribut ditentukan dalam kriteria, seperti email address dan phone number, maka semua profil serupa dalam grup pencocokan yang memiliki nilai yang sama persis email address dan phone number digabungkan.
- Jika satu atau beberapa profil serupa dalam grup pencocokan memiliki nilai yang berbeda atau nilai yang hilang untuk satu atau lebih atribut dalam kriteria, profil serupa digabungkan.

Misalnya, satu grup kecocokan mungkin lima profil serupa di mana tiga profil dikonsolidasikan, karena ketiga profil ini memenuhi kriteria. Dua profil lainnya tidak digabungkan, karena tidak memenuhi kriteria.

- Beberapa kriteria dievaluasi dalam urutan prioritas dimulai dengan Kriteria 1.
- Urutan di mana kriteria konsolidasi diterapkan. Ini dimulai dengan Kriteria 1 sebagai prioritas tertinggi untuk Kriteria 10 sebagai prioritas terendah.
- Setelah Identity Resolution Job menerapkan satu kriteria, itu menerapkan kriteria berikutnya ke profil konsolidasi dan profil serupa yang tersisa dalam grup pertandingan.
- Anda dapat memiliki maksimal 10 kriteria konsolidasi.
- Setiap kriteria berjalan secara independen dan beroperasi sesuai **OR** dengan kriteria lainnya.

- Bila Anda memiliki beberapa kriteria, setiap kriteria diterapkan secara individual dan dalam urutan urutan prioritas sebelum Identity Resolution Job beralih ke kriteria berikutnya.
- Semua kriteria diterapkan dalam urutan di mana Anda mendaftarkannya. Tidak masalah apakah kriteria gagal atau berhasil mengkonsolidasikan profil serupa dalam grup pertandingan.
- Secara default, konflik profil dikelola berdasarkan kebaruan.
 - Ketika dua atau lebih profil serupa dalam grup kecocokan memenuhi kriteria konsolidasi, profil konsolidasi yang dihasilkan dibuat dengan membandingkan setiap nilai atribut profil konstituen profil yang serupa.
 - Setiap atribut mungkin memiliki nilai yang sama persis. Dalam hal ini, nilai apa pun dapat dipilih untuk atribut itu.
 - Jika ada konflik antara nilai dua atau lebih profil serupa konstituen, atribut yang paling baru diperbarui dipilih.

Misalnya, jika Jane Doe memiliki tiga nilai berbeda dalam Address atribut profil serupa konstituen, Resolusi Identitas memilih alamat terbaru untuk membuat profil terpadu.

- Secara default, stempel waktu terakhir diperbarui digunakan untuk menentukan catatan yang terbaru diperbarui.
- Konflik profil dikelola oleh jenis objek sumber dan kebaruan.
 - Anda juga dapat mengubah perilaku default resolusi konflik untuk memilih profil konstituen serupa dari sumber tertentu sebagai sumber kebenaran untuk menginformasikan resolusi konflik.
 - Jika ingin menentukan sumber data yang akan digunakan untuk konflik profil, Anda dapat memilih salah satu jenis objek sebagai sumber data jika memilih Sumber dengan stempel waktu yang terakhir diperbarui.
 - Catatan terbaru yang diperbarui dari jenis objek yang ditentukan digunakan untuk menyelesaikan konflik profil.
- Stempel waktu terakhir yang diperbarui mengidentifikasi catatan mana yang paling baru diperbarui.
 - Atribut stempel waktu yang terkait dengan jenis objek rekaman sumber digunakan untuk mengidentifikasi rekaman mana yang terbaru diperbarui.
 - Jika atribut stempel waktu tidak tersedia untuk jenis objek, stempel waktu di mana catatan tersebut dimasukkan ke dalam domain Profil Pelanggan Anda akan digunakan.
 - Jika Anda memiliki jenis objek khusus, Anda perlu menambahkan stempel waktu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Stempel waktu tidak ada untuk konflik profil](#).
- Konsolidasi adalah proses satu arah dan tidak dapat dibatalkan.

- Pilih kriteria Anda dengan hati-hati sebelum memulai proses konsolidasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kiat untuk membuat kriteria yang kuat](#).
- Gunakan [GetAutoMergingPreview](#) API untuk menguji pengaturan penggabungan otomatis Resolusi Identitas Anda tanpa menggabungkan data Anda.

Untuk contoh yang menunjukkan bagaimana kriteria diterapkan, lihat [Contoh: Bagaimana kriteria sampel diterapkan](#).

Mengatur pembelajaran mesin untuk Resolusi Identitas

Edit jadwal lari pencocokan pembelajaran mesin

Edit run schedule

You can define the weekly run schedule for Machine learning resolution.

Run schedule

You can define the weekly run schedule for Machine learning resolution.

Run schedule

Choose the day and time to start Identity Resolution's weekly run.

Saturday ▼ 4:00 ▼

Use 24 hour format. All times in UTC.

Local time for the selected UTC run schedule

Saturday at 12:00 AM

Cancel Save

Edit kecocokan gabungan pembelajaran mesin

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Machine learning resolution settings > Edit merge machine learning matches

Edit merge machine learning matches

You can merge profile matches to consolidate similar profiles. You cannot revert profiles after they are merged.

Merge matches

Define when to merge profile matches found by machine learning matching.

Merge matches

Use merge matches to automatically consolidate profile matches into a single profile.

Merge matches found by machine learning matching

▶ Advanced merge options

Merge rules [Info](#)

You can define rules for merging profile matches by comparing attribute values. Profiles must match all attributes within the rule exactly to be consolidated.

Tips for creating strong rules ✕

We recommend defining rules that can uniquely identify a profile, such as Email or Account number. Avoid generic rules, such as Last name and First name attributes, which are likely to identify profiles that are not unique. [Learn more](#)

Rule 1

Attributes

Choose one or more attributes ▼ Remove ▲ ▼

AccountNumber ✕ AdditionalInformation ✕

Address.Address1 ✕

[Show more chosen options \(+2\)](#)

Profiles must match the attributes exactly to be consolidated. You can add up to 15 more attributes.

Rule 2

Attributes

Choose one or more attributes ▼ Remove ▲ ▼

Address.City ✕ Address.PostalCode ✕ FirstName ✕

[Show more chosen options \(+1\)](#)

Profiles must match the attributes exactly to be consolidated. You can add up to 16 more attributes.

Edit lokasi kecocohan pembelajaran mesin

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Machine learning resolution settings > Edit match result location

Edit match result location

You can specify the S3 bucket to write your matched results to for reviewing match ID's, profile ID's, and profile attributes.

S3 location - optional

S3 bucket for reviewing matches - optional [Info](#)
Use a new or existing S3 bucket to write profile ID matches for you to download and review.

Write profile ID matches to Amazon S3

S3 bucket destination
Specify an S3 bucket that is in the same AWS Region as this instance of Amazon Connect.

s3://...

Menyiapkan kriteria konsolidasi untuk Resolusi Identitas

Note

Anda harus [mengaktifkan Resolusi Identitas](#) untuk mengakses opsi untuk membuat kriteria konsolidasi menggunakan konsol admin Amazon Connect.

Ketika profil serupa terdeteksi oleh Identity Resolution Job, proses dapat secara otomatis menggabungkannya menjadi profil terpadu berdasarkan kriteria konsolidasi yang Anda tentukan.

Atribut yang Anda pilih dibandingkan di semua profil serupa dalam grup pencocokan untuk pencocokan yang tepat. Misalnya, jika Anda menentukan email sebagai atribut dalam kriteria, maka semua profil serupa dalam grup pencocokan yang memiliki nilai yang sama persis email address digabungkan ke dalam profil terpadu.

 Tip

Jika Anda ingin mengatur logika penggabungan Anda sendiri, gunakan [MergeProfilesAPI](#).

Batas

Anda dapat memilih atribut apa pun dari [profil standar](#) untuk membandingkan profil serupa. Misalnya, Anda dapat memilih nomor telepon, alamat email, dan nama, serta atribut khusus.

Anda dapat menentukan hingga:

- 10 kriteria konsolidasi
- 20 atribut per kriteria

Kiat untuk membuat kriteria yang kuat

Untuk meningkatkan penargetan profil unik dan untuk menghindari konsolidasi profil yang bukan duplikat, kami merekomendasikan langkah-langkah berikut:

- Pilih atribut yang dapat mengidentifikasi pelanggan secara unik dan tidak mungkin sama di seluruh pelanggan, seperti nomor rekening atau bentuk ID pemerintah.
- Hindari kriteria atribut tunggal. Pilih beberapa atribut untuk membuat kombinasi atribut untuk meningkatkan penargetan. Sebagai contoh:
 - Nomor telepon dengan Nama depan, Nama tengah, Nama belakang adalah kriteria yang lebih kuat

daripada

- Nomor telepon sendiri, atau
- Kombinasi Nama depan, Tengah, nama, Nama belakang saja
- Pilih semua atribut dalam grup atribut tertentu, jika berlaku. Misalnya, jika Anda ingin menggunakan nama, pilih semua atribut nama terkait: Nama depan, Nama tengah, Nama belakang. Jika Anda ingin menggunakan alamat bisnis, pilih semua atribut alamat bisnis terkait.
- Sertakan salah satu atribut berikut yang mungkin mengidentifikasi pelanggan secara unik dalam kombinasi dengan atribut lain dalam kriteria:
 - Nomor rekening

- Nomor telepon
- Email

Cara mengatur kriteria penggabungan otomatis

Sebelum menyiapkan kriteria konsolidasi Anda untuk penggabungan otomatis, atau penggabungan otomatis, sebaiknya tinjau. [Cara kerja proses penggabungan otomatis](#)

1. Setelah Anda mengaktifkan Resolusi Identitas, pada halaman Resolusi Identitas Anda akan memiliki opsi untuk mengatur kriteria penggabungan otomatis. Pilih Buat kriteria konsolidasi.
2. Jika Anda menerima kotak dialog stempel waktu yang hilang, sebaiknya tambahkan atribut stempel waktu baru ke jenis objek kustom Anda sebelum melanjutkan. Lihat [Stempel waktu tidak ada untuk konflik profil](#).
3. Di bagian Konflik profil, pilih bagaimana konflik profil harus diselesaikan ketika dua atau lebih catatan memiliki konflik.
4. Di bagian Kriteria konsolidasi, buat satu atau beberapa kriteria. Sebaiknya sertakan setidaknya dua atau lebih atribut per kriteria.

Stempel waktu tidak ada untuk konflik profil

Pesan stempel waktu yang hilang ditampilkan jika Anda memiliki pemetaan tipe objek khusus.

Gunakan [PutProfileObjectType](#) API untuk menambahkan atribut baru berikut ke jenis objek kustom Anda:

- `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp`
- `sourceLastUpdatedTimestampFormat`

Jika atribut stempel waktu tidak ditentukan, Anda dapat terus membuat kriteria konsolidasi, namun, stempel waktu default saat catatan dimasukkan ke dalam Profil Pelanggan digunakan. Sebaiknya tambahkan atribut baru sebelum membuat kriteria konsolidasi Anda.

Jika Anda telah menentukan jenis objek kustom dan ingin memperbarui jenis objek kustom Anda, kami menjalankan backfill terjadwal setiap minggu untuk memperbarui profil yang ada dengan `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` Untuk ikut serta dalam pengisian ulang yang dijadwalkan:

1. Perbarui jenis objek profil kustom Anda dengan menggunakan [PutProfileObjectTypeAPI](#).
2. Setelah Anda memperbarui jenis objek profil kustom Anda, buka [AWS Supporttiket](#) dan kami akan menjadwalkan pengisian ulang untuk Anda. Pengurukan yang dijadwalkan berlangsung hingga akhir Februari 2022.

Atau, Anda dapat menghapus dan kemudian membuat ulang konsumsi/konektor yang Anda miliki untuk domain Anda yang menggunakan jenis objek kustom. Semua data Anda akan dicerna ulang menggunakan jenis objek yang diperbarui dan `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` akan diuraikan darinya.

Contoh: Bagaimana kriteria sampel diterapkan

Dalam contoh ini ada tiga kriteria:

- Selesaikan konflik profil disetel ke Gunakan stempel waktu yang terakhir diperbarui. Ini berarti ketika dua bidang memiliki nilai yang bertentangan, Resolusi Identitas akan menggunakan stempel waktu terakhir yang diperbarui untuk menentukan nilai mana yang akan digunakan.
- Kriteria 1:
 - Nama depan, Nama belakang
 - Email
- Kriteria 2:
 - Nomor telepon

Kriteria ini diterapkan pada profil berikut:

- Profil A
 - John Doe [terakhir diperbarui 05:00 a]
 - doefamily@anyemail.com [terakhir diperbarui 05:00 a]
 - 555-555-5555 [terakhir diperbarui 07:00 a]
- Profil B
 - John Doe [terakhir diperbarui 04:00 a]
 - doefamily@anyemail.com [terakhir diperbarui 06:00 a]
 - 555-555-555 6 [terakhir diperbarui 04:00 a]
- Profil C

- Jane Doe [terakhir diperbarui 06:00 a]
- doefamily@anyemail.com [terakhir diperbarui 07:00 a]
- 555-555-5555 [terakhir diperbarui 06:00 a]

Berikut ini adalah hasil ketika Kriteria 1 diterapkan:

- Profil A dan B digabungkan = Profil AB

Ini menghasilkan ProfileAB, yang terlihat seperti berikut:

- John Doe [terakhir diperbarui 05:00 a]
- doefamily@anyemail.com [terakhir diperbarui 07:00 a]
- 555-555-555 5 [terakhir diperbarui 06:00 a]

Karena ada konflik antara nomor telepon, Resolusi Identitas menggunakan stempel waktu terakhir untuk memilih nomor 555-555-555.

Selanjutnya, Kriteria 2 diterapkan. Berikut ini adalah hasilnya:

- Profil AB dan C digabungkan = Profil ABC

Ini menghasilkan Profil ABC, yang terlihat seperti berikut:

- Jane Doe [terakhir diperbarui 06:00 a]
- doefamily@anyemail.com [terakhir diperbarui 07:00 a]
- 555-555-555 5 [terakhir diperbarui 07:00 a]

Resolusi Identitas menggunakan Nama Depan, Nama belakang, dan Email dari Profil C karena mereka memiliki stempel waktu terbaru.

Pencocokan berbasis aturan untuk Resolusi Identitas

Daftar Isi

- [Cara kerja Resolusi Identitas berbasis aturan](#)
- [Siapkan pencocokan berbasis aturan untuk Resolusi Identitas](#)

- [Siapkan aturan yang cocok untuk Resolusi Identitas berbasis aturan](#)

Cara kerja Resolusi Identitas berbasis aturan

Topik ini menjelaskan bagaimana Resolusi Identitas berbasis aturan melakukan pencocokan profil otomatis dan cara menggabungkan profil serupa secara otomatis.

Pencocokan profil otomatis

Untuk mengidentifikasi profil serupa, Resolusi Identitas berbasis aturan menggunakan daftar [atribut aturan yang cocok untuk mencocokkan](#) setiap profil. Hingga 15 MatchingRule atribut didukung di [MatchingRules](#).

Aturan pencocokan

Berikut ini adalah daftar [MatchingRule](#) atribut yang dapat digunakan. Anda dapat mengonfigurasi hingga 15 level aturan yang cocok. Untuk setiap aturan yang cocok, Anda dapat menggunakan atribut Informasi Identifikasi Pribadi (PII) berikut di setiap profil:

- AccountNumber
- Address.Address: Semua alamat yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk Alamat,,, dan BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Address.City: Semua alamat yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk Alamat,,, dan BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Address.Country: Semua alamat yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk Alamat,,, dan BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Alamat.County: Semua alamat yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk Alamat,,, dan BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Alamat. PostalCode: Semua alamat yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk Alamat,, BusinessAddress MaillingAddress, dan ShippingAddress
- Address.State: Semua alamat yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk Alamat,,, dan BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Address.Province: Semua alamat yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk Alamat,,, dan BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- PhoneNumber: Nomor telepon yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk, PhoneNumber HomePhoneNumber, dan MobilePhoneNumber.

- **EmailAddress:** Semua alamat email yang ditentukan dalam [Pemilih Jenis Atribut](#) ditinjau untuk kesamaan, termasuk `EmailAddress`, `BusinessEmailAddress`, dan `PersonalEmailAddress`
- `BirthDate`
- `BusinessName`
- `FirstName`
- `LastName`
- `MiddleName`
- Jenis Kelamin
- Setiap atribut profil yang disesuaikan dengan awalan Atribut

Aturan pencocokan diproses berdasarkan prioritas. Misalnya, aturan pertama harus menjadi aturan yang paling dioptimalkan yang ingin Anda definisikan dan harus digunakan untuk mencapai hasil yang paling akurat.

Pemilih Jenis Atribut

Pemilih Jenis Atribut menyimpan informasi konfigurasi penting untuk resolusi identitas berbasis aturan, memfasilitasi pencocokan profil. Ini memungkinkan Anda untuk menyempurnakan perbandingan profil di seluruh jenis atribut dan memilih atribut kunci untuk pencocokan dalam setiap jenis. Dalam fitur ini, Anda memiliki fleksibilitas untuk mengonfigurasi tiga jenis atribut yang berbeda, memungkinkan kontrol yang tepat atas proses pencocokan.

- Jenis email
 - Anda dapat memilih dari `EmailAddress`, `BusinessEmailAddress`, dan `PersonalEmailAddress`
- `PhoneNumber` jenis
 - Anda dapat memilih dari `PhoneNumberNumber`, `HomePhoneNumber`, dan `MobilePhoneNumber`
- Jenis alamat
 - Anda dapat memilih dari `Alamat`, `BusinessAddress`, `MaillingAddress`, dan `ShippingAddress`

Anda dapat memilih `ONE_TO_ONE` atau `MANY_TO_MANY` sebagai `AttributeMatchingModel`. Saat memilih `MANY_TO_MANY`, sistem dapat mencocokkan atribut di seluruh sub-tipe tipe atribut. Misalnya, jika nilai `EmailAddress` bidang Profil A dan nilai `BusinessEmailAddress` bidang Profil B cocok, kedua profil dicocokkan pada `EmailAddress` jenisnya. Saat memilih `ONE_TO_ONE`, sistem hanya dapat mencocokkan jika sub-jenisnya sama persis. Misalnya, hanya jika nilai `EmailAddress` bidang Profil A dan nilai `EmailAddress` bidang Profil B cocok, kedua profil dicocokkan pada `EmailAddress` jenisnya.

Tingkat aturan maksimum yang diizinkan untuk pencocokan

Anda dapat mengonfigurasi tingkat aturan maksimal yang ingin Anda gunakan untuk mencocokkan profil serupa. Misalnya, jika tingkat aturan maksimum yang diizinkan untuk pencocokan adalah 5, sistem tidak akan menemukan profil serupa menggunakan level aturan 6.

Grup pertandingan

Grup pertandingan terdiri dari semua profil serupa yang mewakili pelanggan. Setiap grup pertandingan berisi informasi berikut:

- ID kecocokan, yang secara unik mengidentifikasi grup dari dua atau lebih profil serupa yang mewakili kontak
- Jumlah ID profil dalam grup pertandingan

Status pertandingan

- TERTUNDA

Status pertama setelah konfigurasi aturan Pencocokan berbasis aturan. Jika itu adalah domain yang sudah ada, Resolusi Identitas berbasis aturan menunggu 1 jam sebelum membuat aturan yang cocok. Jika itu adalah domain baru, sistem akan melewati tahap PENDING.

- IN_PROGRESS

Sistem ini menciptakan aturan Pencocokan berbasis aturan. Di bawah status ini, sistem mengevaluasi data yang ada dan Anda tidak dapat lagi mengubah konfigurasi pencocokan berbasis aturan.

- AKTIF

Aturannya siap digunakan. Anda dapat mengubah aturan sehari setelah status dalam status AKTIF.

Cara kerja proses pencocokan otomatis

Setelah Anda membuat domain Profil Pelanggan Amazon Connect baru dengan aturan pencocokan berbasis aturan, Resolusi Identitas berbasis aturan akan cocok dengan profil serupa berdasarkan aturan yang Anda tentukan saat Anda menelan profil. Jika Anda memperbarui konfigurasi pencocokan berbasis aturan, Profil Pelanggan akan mulai mengevaluasi kembali profil di domain Anda menggunakan konfigurasi baru dalam satu jam.

Jika Anda mengaktifkan pencocokan berbasis aturan dengan domain yang ada, sistem akan pindah ke status PENDING dan akan mulai mengevaluasi profil yang ada di domain Anda menggunakan konfigurasi baru dalam satu jam. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan evaluasi profil tergantung pada berapa banyak profil yang ada.

- Secara default, aturan default akan diterapkan jika tidak ada aturan khusus yang ditentukan.
 - Profil Pelanggan Amazon Connect menyediakan aturan pencocokan default jika Anda tidak memberikan aturan pencocokan khusus. Anda dapat memeriksa aturan pencocokan khusus di sini.
- Semua catatan akan melalui aturan pencocokan berbasis aturan.
 - Sistem menilai setiap tingkat aturan yang cocok sampai kecocokan diidentifikasi atau sampai tingkat aturan maksimum yang diizinkan untuk pencocokan tercapai. Proses evaluasi dimulai pada aturan tingkat 1, di mana catatan dianalisis. Jika tidak ada grup yang cocok ditemukan, sistem melanjutkan untuk mengevaluasi tingkat aturan berikutnya, mencari grup pertandingan sampai kecocokan ditemukan atau tingkat aturan maksimum yang diizinkan untuk pencocokan tercapai.
- Semua atribut dalam satu tingkat aturan pencocokan terhubung menggunakan hubungan AND
 - Ketika beberapa atribut hadir dalam satu tingkat aturan, mereka saling berhubungan oleh hubungan AND. Selama pencocokan profil, semua nilai atribut harus sejajar agar profil ditetapkan ke grup pencocokan yang sama. Misalnya, hanya jika nilai semua atribut identik, profil dianggap cocok dan dikelompokkan bersama untuk diproses lebih lanjut.
- Semua atribut dalam pemilih tipe atribut terhubung dengan hubungan OR
 - Saat menentukan atribut dalam pemilih tipe atribut, atribut dari tipe yang sama ditautkan melalui hubungan OR. Misalnya, pertimbangkan PhoneNumber Jenis di mana HomePhoneNumber dan BusinessPhoneNumber digunakan. Dalam skenario ini, dua profil dapat dicocokkan jika keduanya HomePhoneNumber atau BusinessPhoneNumber sejajar. Akibatnya, proses pencocokan memungkinkan kecocokan fleksibel berdasarkan nomor telepon rumah atau bisnis.
- Hasil pertandingan akhirnya dioptimalkan.
 - Karena sifat pencocokan profil yang hampir real-time dalam sistem, ada kemungkinan bahwa grup pencocokan untuk profil Anda dapat ditemukan pada tingkat aturan yang lebih rendah (kurang dioptimalkan). Namun demikian, jika kecocokan tersedia pada tingkat aturan yang lebih tinggi (lebih dioptimalkan), sistem akan menetapkan profil ke grup tertentu.

Note

Saat Resolusi Identitas melakukan pencocokan berbasis aturan, urutan aturan yang telah Anda konfigurasi akan diproses bergantung pada bagaimana data dicerna. Misalnya, Jika Anda mengonfigurasi aturan 1 dan 2, aturan 2 mungkin diproses sebelum aturan 1. Urutan pemrosesan mungkin berubah, tetapi hasil akhirnya akan selalu sama.

Penggabungan otomatis profil serupa

Setelah profil dicocokkan, Identity Resolution Job secara opsional dapat menggabungkan profil serupa berdasarkan yang [MaxAllowedRuleLevelForMerging](#) Anda tentukan dalam konfigurasi pencocokan berbasis aturan.

Important

Anda tidak dapat membatalkan proses konsolidasi. Disarankan untuk mengaktifkan pencocokan hanya terlebih dahulu untuk mengevaluasi hasil kecocokan menggunakan `GetSimilarProfiles` API `ListMatches` dan. Anda dapat mengaktifkan penggabungan dengan menyetel [MaxAllowedRuleLevelForMerging](#) menggunakan [UpdateDomain](#) API.

Siapkan pencocokan berbasis aturan untuk Resolusi Identitas

Edit jenis atribut pencocokan berbasis aturan

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Rule-based resolution settings > Edit attribute types

Edit attribute types

You can select the attribute types, such as email or phone number, to use to find profile matches. For example, if your business wants to match on multiple types of email addresses, you can choose many to many to match across profiles and the attribute type used by your business.

Match across profiles

You can compare profiles with the same attribute type or across multiple attribute types.

Compare attribute types

One to one
Use this for more precise matching to compare on the same attribute type. For example, profile A (personal phone) and profile B (personal phone).

Many to many
Use this for broader matching to compare across multiple attribute types. For example profile A (personal phone) with all attribute types of profile B (mobile phone, personal phone, business phone).

Attribute types

Select the attribute type you want to use for matching profiles.

Email type

Select the email attributes relevant to your data.

- Email (unspecified)
- Personal email
- Business email

Phone number type

Select the phone number attributes relevant to your data.

- Phone (unspecified)
- Home phone
- Mobile phone
- Business phone

Address number type

Select the address attributes relevant to your data.

- Address (unspecified)
- Mailing address
- Shipping address
- Business address

Cancel **Save**

Edit aturan pencocokan berbasis aturan

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Rule-based resolution settings > Edit rules for matching

Edit rules for matching Info

Your data will be evaluated against a set of rules to find exact matches for Rule-based matching. You can customize how matches are found by selecting attribute values to compare for each rule.

Matching rules

You can add or remove attributes for each rule, delete rules, rearrange the priority of rules and create new rules. You can also reset the rules to return them to the defaults.

[View rules](#) [Reset](#)

Rule 1

Attributes

Choose one or more attributes [Remove](#) [▲](#) [▼](#)

[Address.Address](#) [Address.City](#) [Address.Country](#)

[+ Show more chosen options \(+8\)](#)

You can add up to 4 more attributes.

Rule 2

Attributes

Choose one or more attributes [Remove](#) [▲](#) [▼](#)

[Address.Address](#) [Address.City](#) [Address.Country](#)

[+ Show more chosen options \(+7\)](#)

You can add up to 5 more attributes.

Rule 3

Attributes

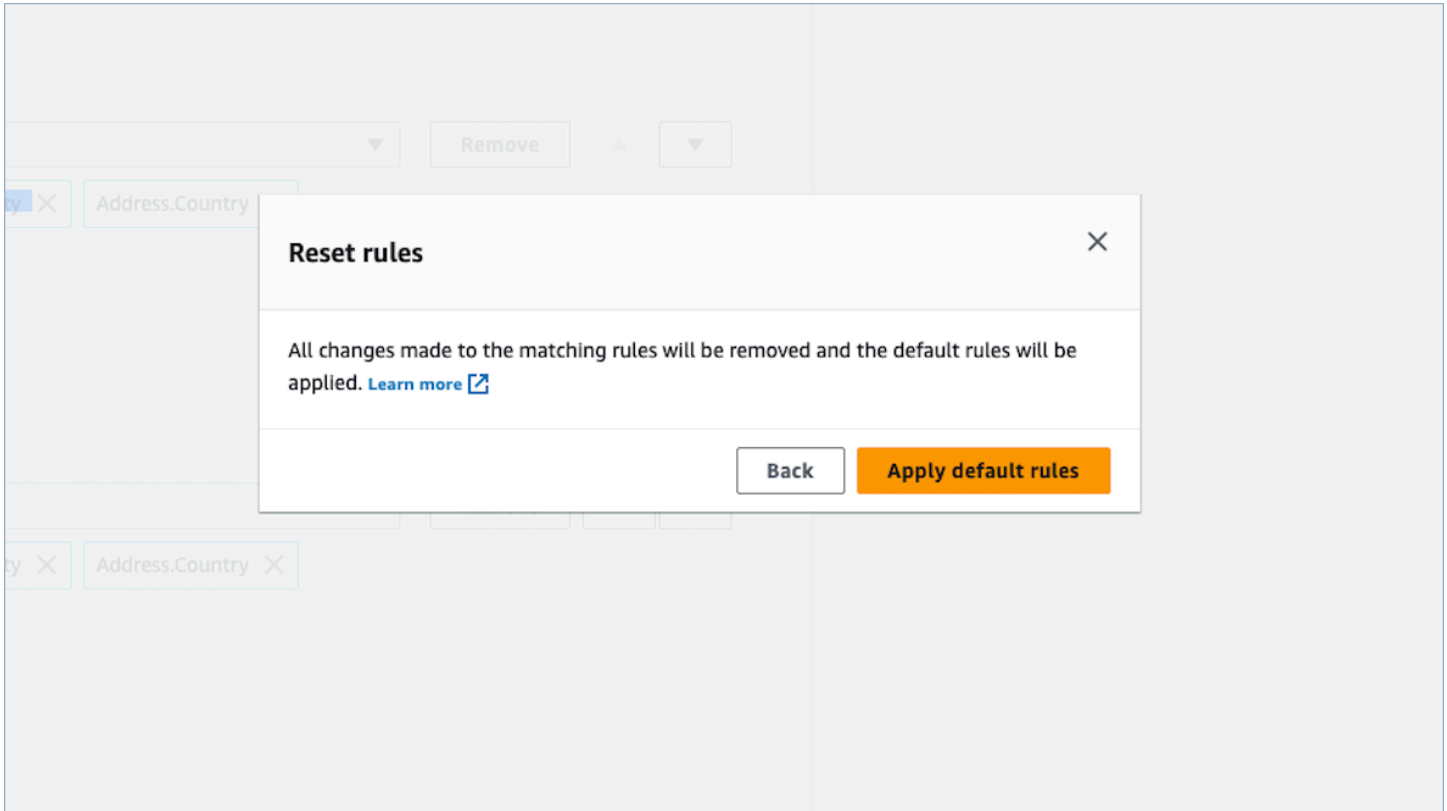
Choose one or more attributes [Remove](#) [▲](#) [▼](#)

[Address.Address](#) [Address.City](#) [Address.Country](#)

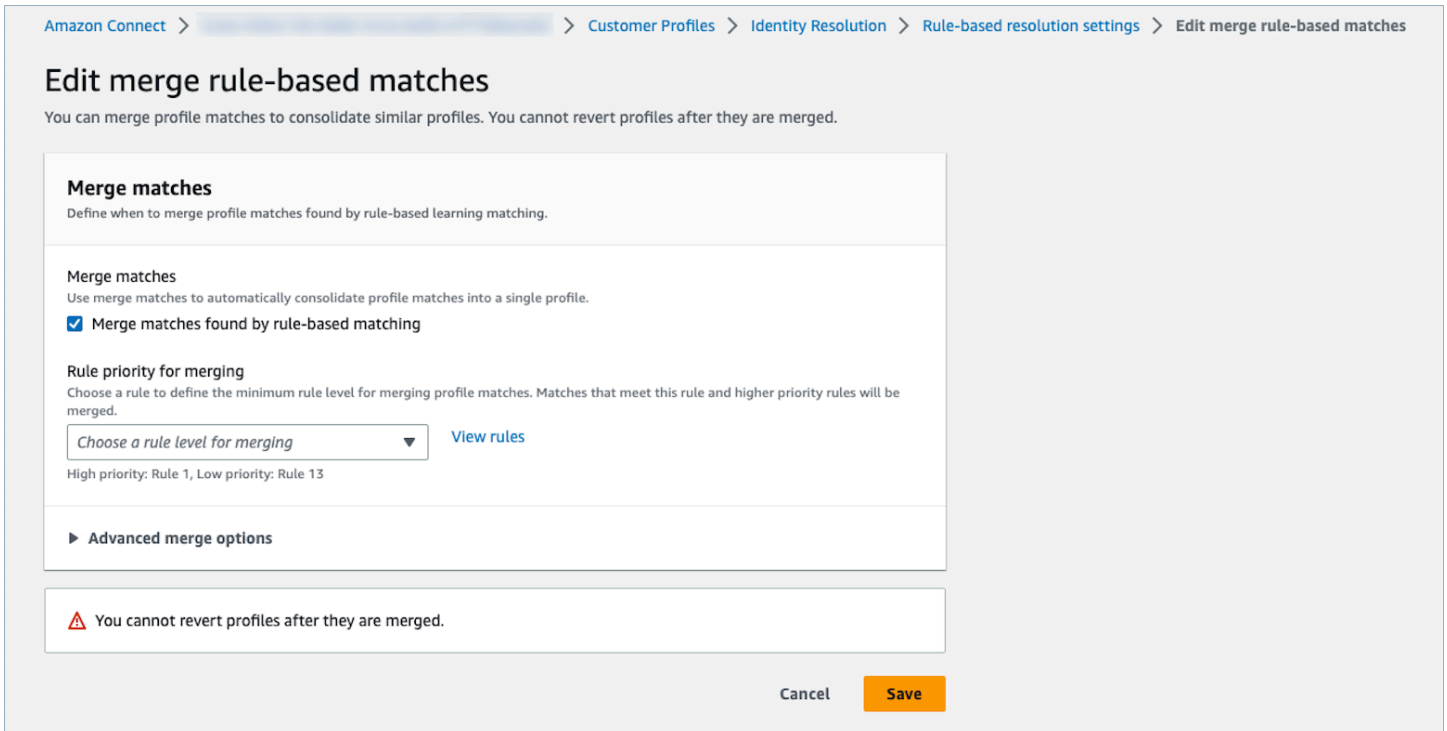
[+ Show more chosen options \(+7\)](#)

You can add up to 5 more attributes.

Setel ulang aturan pencocokan berbasis aturan



Edit aturan penggabungan pencocokan berbasis aturan



Edit lokasi pencocokan berbasis aturan

Amazon Connect > locke-fe9e2160-bbb6-4c4a-8a90-b7f7366a5a82 > Customer Profiles > Identity Resolution > Rule-based resolution settings > Edit match results location

Edit match results location

You can specify the S3 bucket to write your matched results to for reviewing match IDs, profile IDs, and profile attributes.

S3 location - optional

S3 bucket for reviewing matches - optional [Info](#)
Use a new or existing S3 bucket to write profile ID matches for you to download and review.

Write profile ID matches to Amazon S3

S3 bucket destination
Specify an S3 bucket that is in the same AWS Region as this instance of Amazon Connect.

s3://...

[↗](#)

Cancel

Siapkan aturan yang cocok untuk Resolusi Identitas berbasis aturan

Batas

Anda dapat memilih atribut apa pun dari profil standar untuk membandingkan profil serupa. Misalnya, Anda dapat memilih nomor telepon, alamat email, dan nama, serta atribut khusus.

Anda dapat membuat aturan pencocokan berbasis aturan dengan batasan berikut:

- 15 tingkat aturan
- Setiap level aturan dapat berisi hingga 15 atribut profil

Kiat

Untuk meningkatkan penargetan profil unik dan untuk menghindari konsolidasi profil yang bukan duplikat, tips berikut direkomendasikan:

- Sertakan setidaknya satu atribut kardinalitas tinggi yang dapat mengidentifikasi pelanggan secara unik dan tidak mungkin sama di seluruh pelanggan, seperti nomor telepon, alamat email, atau nomor akun.
- Hindari menggunakan atribut profil yang dapat dimiliki oleh identitas yang berbeda tanpa atribut kardinalitas tinggi.

- Nomor telepon dengan Nama depan, Nama belakang adalah aturan yang lebih kuat daripada kombinasi Nama depan, Nama belakang saja.
- Jika pada satu tingkat aturan, semua atribut profil dari aturan itu adalah atribut kardinalitas rendah (atribut yang dapat dimiliki lebih dari 500 profil yang berbeda), sistem tidak akan mencoba untuk mencocokkan profil. Anda akan menerima pesan SQS berikut di DLQ Anda jika Anda menyiapkannya selama pembuatan domain:
 - Semua atribut pada level aturan x dikaitkan dengan lebih dari 500 catatan.
- Selalu aktifkan Match hanya terlebih dahulu, periksa hasil pertandingan, dan hanya aktifkan penggabungan dengan menyetel `MaxAllowedRuleLevelForMerging` jika Anda puas dengan hasil pertandingan.

Mengatasi Konflik Profil untuk penggabungan profil

Anda dapat menentukan rekaman mana yang akan digunakan ketika nilai atribut dari dua atau lebih profil serupa berbeda, seperti catatan alamat yang bertentangan.

Stempel waktu terakhir diperbarui

Secara default, konflik profil dikelola berdasarkan kebaruan. Ketika ada konflik antara nilai dua atau lebih profil serupa, atribut yang paling baru diperbarui akan dipilih.

Sumber dengan stempel waktu terakhir yang diperbarui

Memungkinkan Anda memprioritaskan catatan dari jenis objek tertentu sebagai sumber data Anda untuk mengelola konflik profil. Ketika ada konflik antara nilai dua atau lebih profil serupa, atribut yang paling baru diperbarui dari jenis objek yang ditentukan akan dipilih.

Jika stempel waktu tidak ditentukan dalam jenis objek Anda, tanggal rekaman tersebut dimasukkan ke dalam Profil Pelanggan akan digunakan. Sumber dengan stempel waktu terakhir yang diperbarui tidak tersedia saat Anda tidak menyiapkan integrasi apa pun. Saat Anda menambahkan integrasi, jenis objek Anda akan tersedia sebagai sumber untuk opsi ini.

Stempel waktu tidak ada untuk konflik profil

Pesan stempel waktu yang hilang ditampilkan jika Anda memiliki pemetaan tipe objek khusus.

Gunakan [PutProfileObjectType](#) API untuk menambahkan atribut baru berikut ke jenis objek kustom Anda:

- `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp`
- `sourceLastUpdatedTimestampFormat`

Jika atribut stempel waktu tidak ditentukan, Anda dapat terus membuat kriteria konsolidasi, namun, stempel waktu default saat catatan dimasukkan ke dalam Profil Pelanggan digunakan. Disarankan untuk menambahkan atribut baru sebelum membuat kriteria konsolidasi Anda.

Jika Anda telah menentukan jenis objek kustom dan ingin memperbarui jenis objek kustom Anda, kami menjalankan backfill terjadwal setiap minggu untuk memperbarui profil yang ada dengan `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` Untuk ikut serta dalam pengisian ulang terjadwal, gunakan langkah-langkah berikut:

1. Perbarui jenis objek profil kustom Anda dengan menggunakan [PutProfileObjectTypeAPI](#).
2. Setelah memperbarui jenis objek profil kustom, buka [tiket AWS Support](#).
3. AWS akan menjadwalkan pengurukan atas nama Anda. Pengurukan yang dijadwalkan berlangsung hingga akhir Februari 2022.

Atau, Anda dapat menghapus dan kemudian membuat ulang konsumsi/konektor yang Anda miliki untuk domain Anda yang menggunakan jenis objek kustom. Semua data Anda akan dicerna ulang menggunakan jenis objek yang diperbarui dan `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` akan diuraikan darinya.

Contoh: Cara kerja pencocokan

Contoh untuk ONE_TO_ONE

Anda dapat memilih ONE_TO_ONE sebagai `AttributeMatchingModel`. Ketika memilih ONE_TO_ONE sistem hanya dapat cocok jika sub-tipe yang sama persis.

Sebagai contoh:

Anda menggunakan `EmailAddress` dan `BusinessEmailAddress` untuk mewakili `EmailAddress` tipe. `AttributeMatchingModel` adalah ONE_TO_ONE.

Aturan pencocokan Anda adalah:

```
Rule Level 1: EmailAddress, LastName, FirstName
```

```
Rule Level 2: AccountNumber
```

```
Profile A:  
EmailAddress: 1@email.com  
BusinessEmailAddress: john@company.com  
LastName: Doe  
FirstName: John  
AccountNumber: account1234
```

```
Profile B:  
EmailAddress: 2@email.com  
BusinessEmailAddress: john@company.com  
LastName: Doe  
FirstName: John  
AccountNumber: account1234
```

Profil A dan Profil B cocok pada aturan level 1 karena `EmailAddress` tipe, `LastName`, dan `FirstName` kecocokan.

Contoh untuk `MANT_TO_MANY`

Anda dapat memilih `MANT_TO_MANY` sebagai `AttributeMatchingModel`. Saat memilih `MANT_TO_MANY`, sistem dapat mencocokkan atribut di seluruh sub-tipe tipe atribut.

Sebagai contoh:

Anda menggunakan `EmailAddress` dan `BusinessEmailAddress` untuk mewakili `EmailAddress` tipe. `AttributeMatchingModel` adalah `MANT_TO_MANY`.

Aturan pencocokan Anda adalah:

```
Rule Level 1: EmailAddress, LastName, FirstName  
Rule Level 2: AccountNumber
```

```
Profile A:  
EmailAddress: 1@email.com (match with Profile B's BusinessEmailAddress)  
BusinessEmailAddress: john@company.com  
LastName: Doe  
FirstName: John  
AccountNumber: account1234
```

```
Profile B:  
EmailAddress: 2@email.com  
BusinessEmailAddress: 1@email.com (match with Profile A's EmailAddress)  
LastName: Doe  
FirstName: John  
AccountNumber: account1234
```

Profil A dan Profil B cocok pada aturan level 1 karena `EmailAddress` tipe, `LastName`, dan `FirstName` kecocokan.

Metrik Resolusi Identitas

Setiap kali Resolusi Identitas cocok atau menggabungkan profil, metrik tentang proses ditampilkan di dasbor Profil Pelanggan. Anda dapat meninjau metrik untuk minggu berlalu di halaman ringkasan Resolusi Identitas.

Metrik berikut dihasilkan setiap kali Identity Resolution Job berjalan:

- Grup pertandingan ditemukan: Jumlah grup pertandingan yang ditemukan.
 - Tersedia untuk Resolusi Identitas berbasis MP dan berbasis aturan.
- Profil Digabungkan: Jumlah profil yang digabungkan.
 - Tersedia untuk Resolusi Identitas berbasis MP dan berbasis aturan.
- Grup Pertandingan berdasarkan aturan: Jumlah grup pertandingan yang dibuat oleh setiap tingkat aturan.
 - Hanya tersedia untuk Resolusi Identitas berbasis aturan.

Identity Resolution



Finish setting up Identity Resolution

- You can consolidate profiles and reduce duplicates, select an Identity Resolution method to customize **Merge matches**.
- You can write profile matches to an S3 bucket, select an Identity Resolution method to customize **Match results location**.



Identity Resolution settings (2) [Info](#)

View and customize settings for Identity Resolution

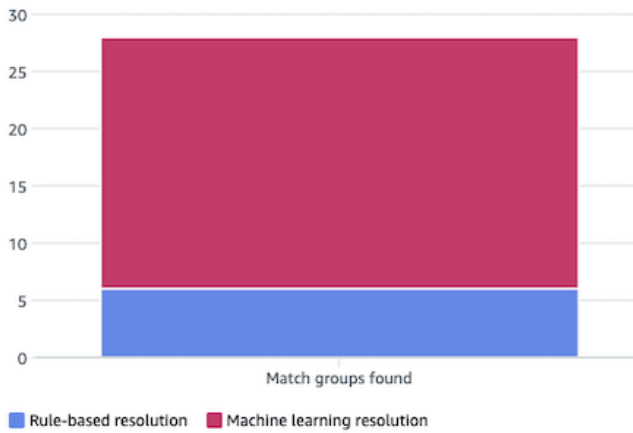
[Manage settings](#)

	Name	Find matches	Merge matches	S3 location 🔗	Last updated
<input type="radio"/>	Rule-based resolution	⌚ Pending	⊖ Inactive	-	March 23, 2023, 18:20 (UTC)
<input type="radio"/>	Machine learning resolution	✅ Active	⊖ Inactive	-	March 23, 2023, 18:20 (UTC)

Match groups found [Info](#)

[March 18, 2023, 0:00 \(UTC\) - March 23, 2023, 18:20 \(UTC\)](#)

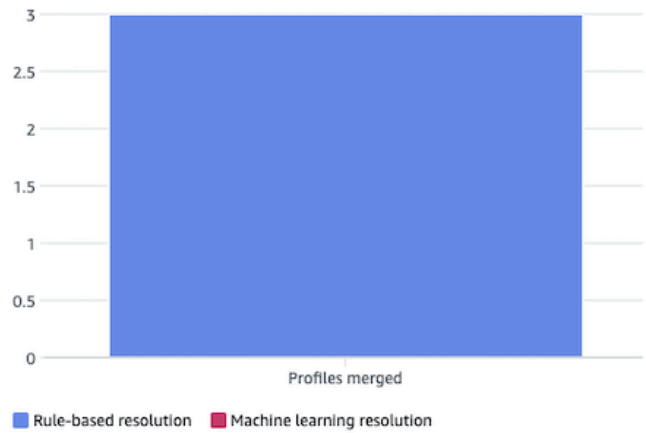
Number of match groups



Profiles merged [Info](#)

[March 18, 2023, 0:00 \(UTC\) - March 23, 2023, 18:20 \(UTC\)](#)

Number of profiles



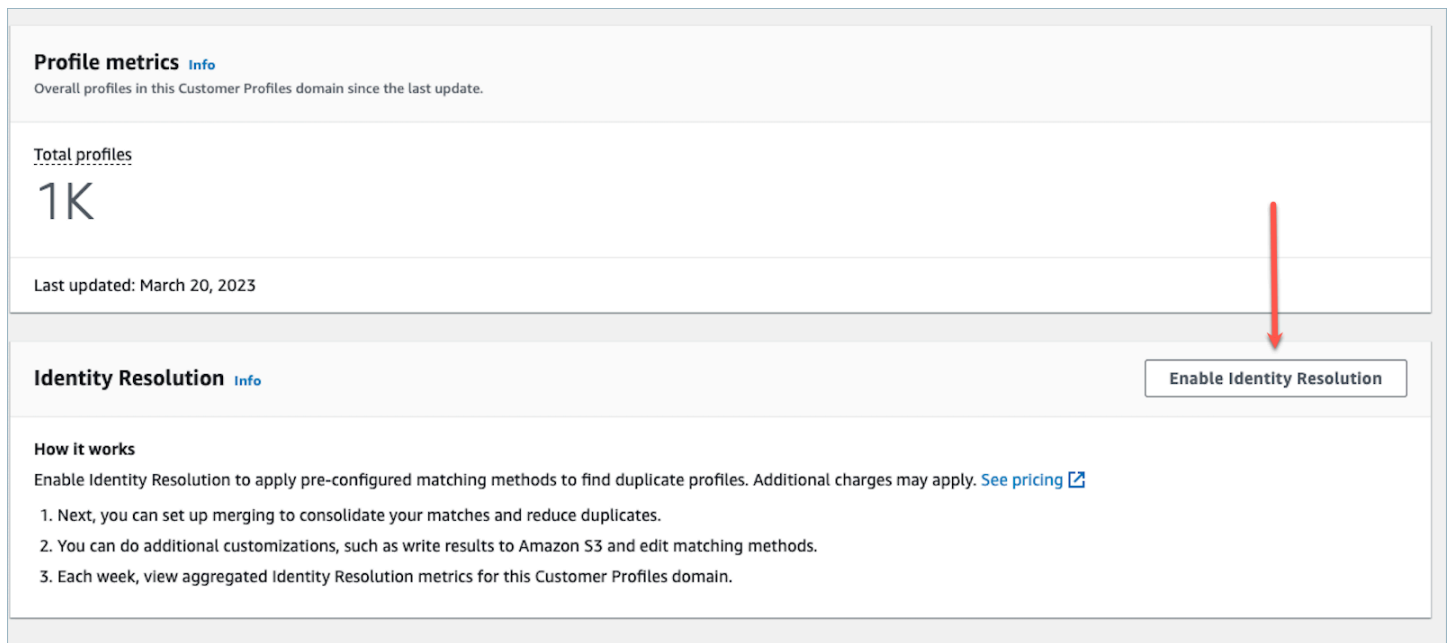
Match groups by rule (3) [Info](#)

[March 18, 2023, 0:00 \(UTC\) - March 23, 2023, 18:20 \(UTC\)](#)

[List view](#)

[Graph view](#)





Profile metrics [Info](#)
Overall profiles in this Customer Profiles domain since the last update.

Total profiles
1K

Last updated: March 20, 2023

Identity Resolution [Info](#) Enable Identity Resolution

How it works
Enable Identity Resolution to apply pre-configured matching methods to find duplicate profiles. Additional charges may apply. [See pricing](#) [↗](#)

1. Next, you can set up merging to consolidate your matches and reduce duplicates.
2. You can do additional customizations, such as write results to Amazon S3 and edit matching methods.
3. Each week, view aggregated Identity Resolution metrics for this Customer Profiles domain.

Nonaktifkan Resolusi Identitas

Nonaktifkan berbasis pembelajaran mesin

Anda dapat menonaktifkan pencocokan berbasis pembelajaran mesin ketika Anda tidak lagi ingin menemukan profil serupa secara otomatis. Jika Anda memiliki kriteria konsolidasi, semua kriteria Anda akan dihapus dan profil Anda tidak akan lagi dikonsolidasikan secara otomatis. Profil yang telah dikonsolidasikan akan tetap terkonsolidasi.

Nonaktifkan pencocokan berbasis aturan

Anda dapat menonaktifkan pencocokan berbasis aturan ketika Anda tidak lagi ingin secara otomatis menemukan profil serupa. Jika Anda memiliki aturan pencocokan khusus, aturan pencocokan akan dihapus dan profil Anda tidak akan lagi dikonsolidasikan secara otomatis. Profil yang telah dikonsolidasikan akan tetap terkonsolidasi.

Integrasikan aplikasi eksternal dengan Profil Pelanggan

Amazon Connect menyediakan serangkaian integrasi pra-bangun yang didukung oleh Amazon dan AppFlow Amazon. EventBridge Setelah mengaktifkan Profil Pelanggan Amazon Connect, Anda dapat menggunakan integrasi ini untuk menggabungkan informasi dari aplikasi eksternal seperti Salesforce atau Zendesk, dengan riwayat kontak dari Amazon Connect. Ini menciptakan profil pelanggan yang memiliki semua agen informasi yang dibutuhkan selama interaksi pelanggan di satu tempat.

Anda juga dapat menggunakan Profil Pelanggan di Amazon AppFlow. Amazon AppFlow mendukung `CustomerProfiles` sebagai tujuan. Anda dapat menggunakan Amazon AppFlow API untuk mengirim data ke Profil Pelanggan menggunakan `CustomerProfiles` nama tujuan.

Sebelum Anda mulai, pastikan Anda menggunakan kunci yang dikelola pelanggan. Untuk informasi selengkapnya tentang mengonfigurasi kunci KMS, lihat [Buat kunci KMS untuk digunakan oleh Profil Pelanggan untuk mengenkripsi data \(wajib\)](#)

Mengatur integrasi

Anda dapat mengatur integrasi menggunakan aplikasi unggulan di Amazon Connect atau aplikasi eksternal menggunakan Amazon AppFlow dengan memilih metode yang paling sesuai dengan kasus penggunaan Anda di bawah ini. Untuk informasi lebih rinci tentang integrasi ServiceNow dan Slack, lihat posting blog [Menggabungkan data dari berbagai sumber menggunakan Amazon AppFlow dan membuat profil Pelanggan Amazon Connect terpadu untuk agen pusat kontak.](#)

Daftar Isi

- [Siapkan integrasi untuk aplikasi unggulan di Amazon Connect](#)
- [Mengatur integrasi untuk aplikasi eksternal menggunakan Amazon AppFlow](#)
- [Hapus/hentikan integrasi Profil Pelanggan](#)

Siapkan integrasi untuk aplikasi unggulan di Amazon Connect

Integrasi ini menggunakan aplikasi unggulan Amazon Connect untuk menyediakan pembaruan berkala ke Profil Pelanggan Amazon Connect.

Sebelum Anda mulai

Konsumsi data secara massal

Ketika Anda mengatur integrasi Anda, Anda diminta untuk memasukkan tanggal seberapa jauh Anda ingin pergi untuk menelan data. Jika Anda memilih tanggal yang lebih dari dua bulan yang lalu, Profil Pelanggan secara otomatis mengaktifkan konsumsi massal dengan membuat beberapa aliran. Ini dilakukan sehingga Anda tidak perlu menghitung berapa banyak aliran yang Anda butuhkan untuk menelan data.

Ketika konsumsi massal otomatis diaktifkan, Profil Pelanggan melakukan hal berikut:

- Mengatur ukuran batch menjadi dua bulan.

- Mencoba lagi kegagalan sementara hingga tiga kali sebelum gagal.

Anda dapat menggunakan [CreateIntegrationWorkflowRequest](#) API untuk memanggil ukuran batch Anda sendiri.

Mengapa saya diminta untuk memilih atau membuat peran IAM?

Untuk Salesforce, Marketo, dan ServiceNow, Profil Pelanggan membantu meningkatkan penyerapan historis sumber-sumber ini dengan menggunakan peran IAM Anda untuk membuat beberapa alur kerja untuk menyerap data Anda dengan cepat dan efisien.

Untuk sumber-sumber ini, jika Anda memilih lebih dari 60 hari kembali di Tanggal untuk mengimpor data pemilih tanggal, Anda akan diminta untuk membuat peran IAM baru atau memilih yang sudah ada. Peran ini memungkinkan Profil Pelanggan untuk mengelola integrasi Anda. Ini memberikan Profil Pelanggan dengan izin yang diperlukan untuk memperbarui dan membuat alur kerja untuk menyerap data Anda. Setelah alur kerja selesai, Profil Pelanggan membuat integrasi standar dan berkelanjutan yang menyerap data baru Anda saat diperbarui di sumber Anda.

Peran yang dibuat di konsol hanya dapat digunakan oleh domain tempat ia dibuat. Ini karena Amazon Connect membatasi akses peran hanya ke kunci KMS yang digunakan oleh domain.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Berikan akses hak istimewa paling sedikit ke peran eksekusi Profil Pelanggan Anda](#).

Berikan akses hak istimewa paling sedikit ke peran eksekusi Profil Pelanggan Anda

Jika Anda ingin membuat peran IAM Anda sendiri, sebaiknya gunakan izin yang ditampilkan dalam kode berikut untuk membatasi peran ke izin paling sedikit yang diperlukan. Gunakan cuplikan di bawah ini untuk membuat peran Anda secara manual. Gunakan kunci KMS Anda sendiri dan tentukan Wilayah Anda jika diperlukan.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Condition": {
        "ForAnyValue:StringEquals": {
          "aws:RequestTag/awsOwningService": "customer-profiles-integration-
workflow"
        }
      },
    },
  ],
}
```

```

    "Action": [
      "appflow:CreateFlow",
      "appflow:TagResource",
      "profile:TagResource",
      "profile:PutIntegration"
    ],
    "Resource": "*",
    "Effect": "Allow",
    "Sid": "CreateFlowResources"
  },
  {
    "Action": [
      "appflow:UseConnectorProfile"
    ],
    "Resource": "*",
    "Effect": "Allow",
    "Sid": "UseConnectorResources"
  },
  {
    "Condition": {
      "ForAnyValue:StringEquals": {
        "aws:ResourceTag/awsOwningService": "customer-profiles-integration-
workflow"
      }
    },
    "Action": [
      "appflow:DescribeFlow",
      "appflow:DescribeFlowExecutionRecords",
      "appflow>DeleteFlow",
      "appflow:StartFlow",
      "appflow:StopFlow",
      "appflow:UpdateFlow",
      "profile>DeleteIntegration"
    ],
    "Resource": "*",
    "Effect": "Allow",
    "Sid": "AccessFlowResources"
  },
  {
    "Action": [
      "kms:CreateGrant",
      "kms:ListGrants"
    ],
    "Resource": "{{YourKMSKeyConsumedByTheDomain}}",

```

```

    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "kms:ViaService": [
          "appflow.{{region}}.amazonaws.com"
        ]
      }
    },
    "Effect": "Allow",
    "Sid": "KMSAppflow"
  },
  {
    "Action": [
      "kms:CreateGrant"
    ],
    "Resource": "{{YourKMSKeyConsumedByTheDomain}}",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "kms:ViaService": [
          "profile.{{region}}.amazonaws.com"
        ]
      },
      "ForAllValues:StringEquals": {
        "kms:GrantOperations": [
          "Decrypt"
        ]
      }
    },
    "Effect": "Allow",
    "Sid": "KMSCustomerProfiles"
  }
]
}

```

Pantau integrasi Profil Pelanggan Anda

Setelah koneksi Anda dibuat, jika berhenti bekerja, hapus integrasi dan kemudian buat kembali.

Apa yang harus dilakukan jika objek tidak dikirim

Jika objek gagal dikirim, pilih Detail aliran untuk mempelajari lebih lanjut tentang apa yang salah.

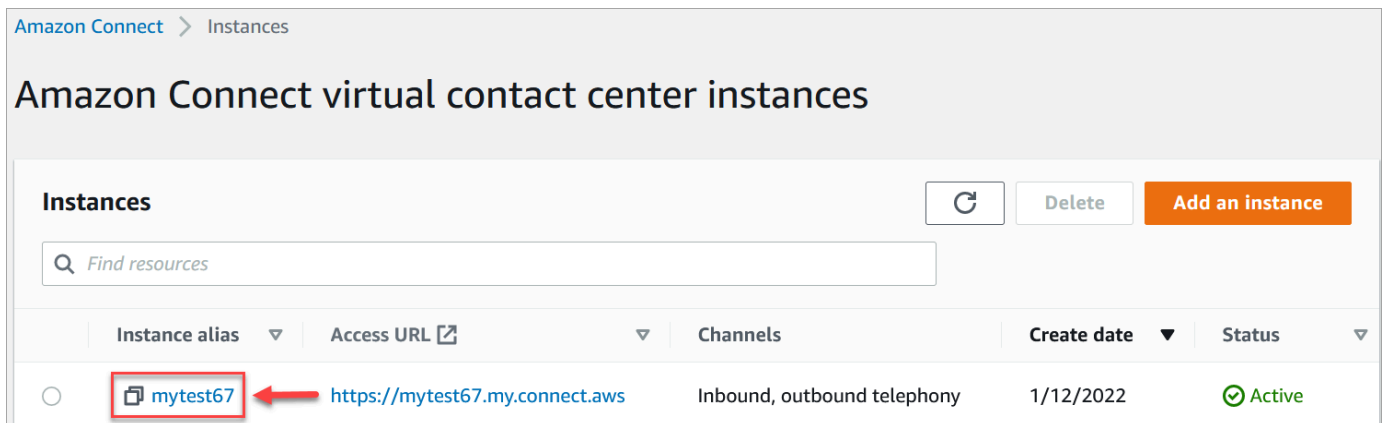
Anda mungkin perlu menghapus konfigurasi dan menyambung kembali ke aplikasi eksternal.

Mengatur integrasi untuk Salesforce,, Marketo ServiceNow, atau Zendesk

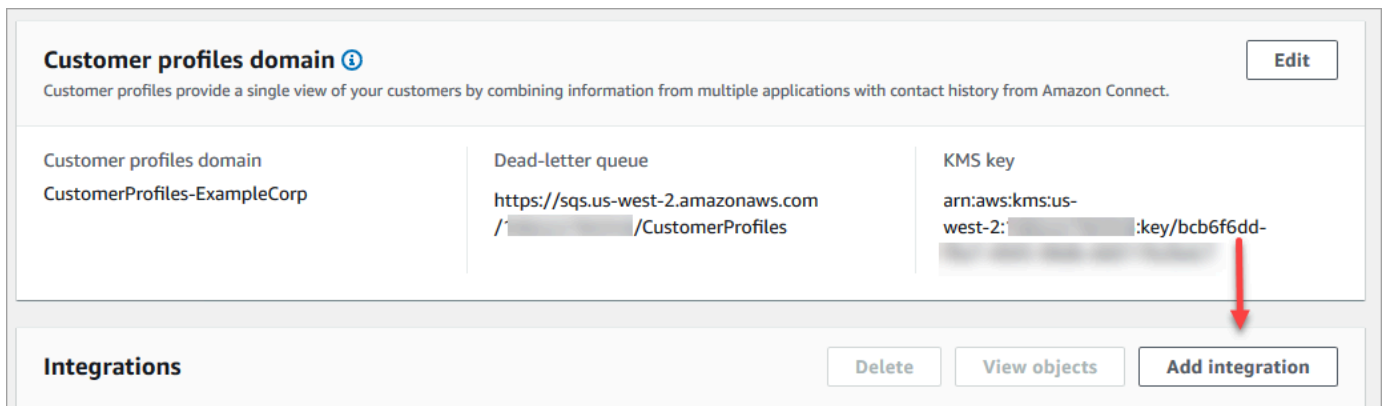
Untuk memberikan pembaruan berkala ke Profil Pelanggan Amazon Connect, Anda dapat mengintegrasikan dengan Salesforce, Marketo ServiceNow, atau Zendesk menggunakan Amazon AppFlow Pertama-tama Anda mengatur koneksi di Amazon Connect dan aplikasi pilihan Anda, dan kemudian memverifikasi integrasi.

Siapkan koneksi di Amazon Connect dan Salesforce,, Marketo ServiceNow, atau Zendesk

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Profil pelanggan.
4. Pada halaman konfigurasi profil Pelanggan, pilih Tambahkan integrasi, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



5. Pada halaman Pilih sumber data, pilih aplikasi eksternal mana Anda ingin mendapatkan data profil pelanggan. Anda dapat melihat [persyaratan integrasi](#) untuk lebih memahami persyaratan koneksi yang diperlukan untuk aplikasi Anda.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source [Info](#)
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Salesforce ▼ Create new flow [↗](#)

Cancel Next

6. Pada halaman Buat koneksi, pilih salah satu dari berikut ini:

- Gunakan koneksi yang ada: Ini memungkinkan Anda untuk menggunakan kembali AppFlow sumber daya Amazon yang ada yang mungkin telah Anda buat di akun AWS Anda..
- Buat koneksi baru: Masukkan informasi yang diperlukan oleh aplikasi eksternal.

Establish connection

Set up your external application

Connection for batch processing

Use existing connection
Existing AWS AppFlow connection to this data source.

Create new connection
Create new AWS AppFlow connection to this data source.

Select connection

Q

new_test_servicenow_connection

7. Pada halaman Opsi integrasi, pilih objek sumber mana yang ingin Anda konsumsi dan pilih jenis objeknya.

Jenis objek menyimpan data yang Anda konsumsi. Mereka juga menentukan bagaimana objek dari integrasi Anda dipetakan ke profil saat dicerna. Profil Pelanggan menyediakan templat tipe objek default yang dapat Anda gunakan yang menentukan bagaimana atribut dalam objek

sumber Anda dipetakan ke objek standar di Profil Pelanggan. Anda juga dapat menggunakan pemetaan objek yang telah Anda buat dari [PutProfileObjectType](#) Saat menambahkan atau membuat integrasi Salesforce untuk pemetaan data yang dibuat pengguna, Anda perlu menentukan pemetaan data tertentu, jika tidak maka akan memilih pemetaan data default Salesforce untuk tipe objek. Anda dapat membuat pemetaan data dan menggunakannya saat menyiapkan konektor data unggulan.

Integration options

Object type Info

Select the objects you want to ingest and choose their object type to define how the objects are mapped to profiles.

Salesforce objects

Account
Salesforce-Account ▼

Contact
Salesforce-Contact ▼

Asset
Salesforce-Asset ▼

Ingestion start date

Customer Profiles imports records created after the ingestion start date from your application.

Date for importing records
Ingest records created after this date.
2021/07/05

Permissions Info

Customer Profiles uses an IAM role with permissions to ingest your data from your source to Customer Profiles.

Execution role
Choose a role that defines the permissions of this integration.

Create a new role
An IAM role will be created to give Customer Profiles permissions to manage your integration.

Use an existing role
Select an existing IAM role with the permissions to manage your integration.

Role name
salesforce-us-west-2-role

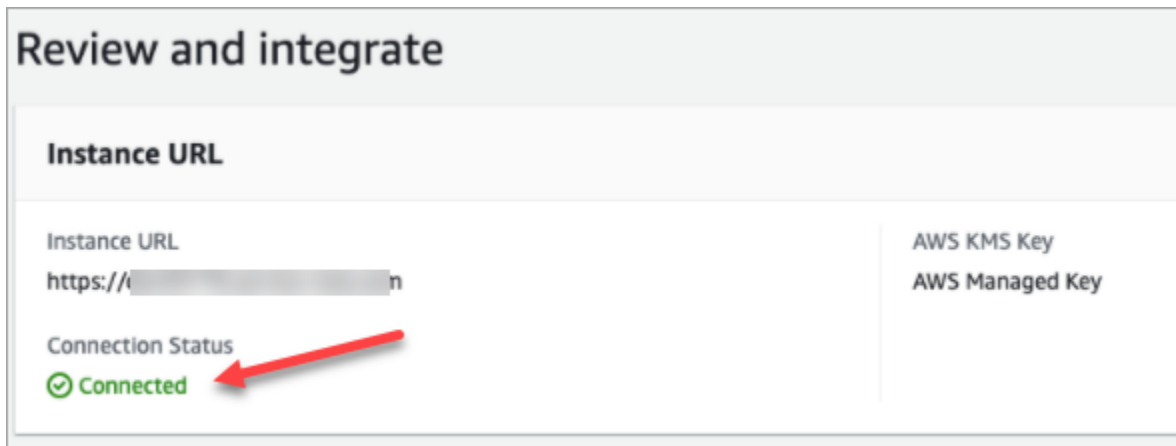
The name must start with a letter or number. It can contain up to 61 characters, which can be letters, numbers, or you can also include any of the following characters: _+@-.

IAM role details
cp-salesforce-us-west-2-role

Cancel

- Untuk tanggal mulai Konsumsi, Profil Pelanggan mulai menelan catatan yang dibuat setelah tanggal ini. Secara default, tanggal untuk mengimpor catatan ditetapkan pada 30 hari sebelumnya.

9. Pada halaman Tinjau dan integrasi, periksa apakah status Koneksi mengatakan Terhubung, lalu pilih Buat integrasi.



10. Setelah integrasi diatur, kembali ke halaman konfigurasi profil Pelanggan, pilih Lihat objek untuk melihat data apa yang sedang dikumpulkan dan dikirim. Saat ini, proses ini menelan catatan yang dibuat atau dimodifikasi dalam 30 hari terakhir.

Customer profiles domain Edit

Customer profiles provide a single view of your customers by combining information from multiple applications with contact history from Amazon Connect.

Locke domain: CustomerProfiles-ExampleCorp

Dead-letter queue: [https://sqs.us-west-2.amazonaws.com/\[redacted\]/CustomerProfiles](https://sqs.us-west-2.amazonaws.com/[redacted]/CustomerProfiles)

KMS key: arn:aws:kms:us-west-2:[redacted]:key/[redacted]

Integrations: Salesforce View all integrations

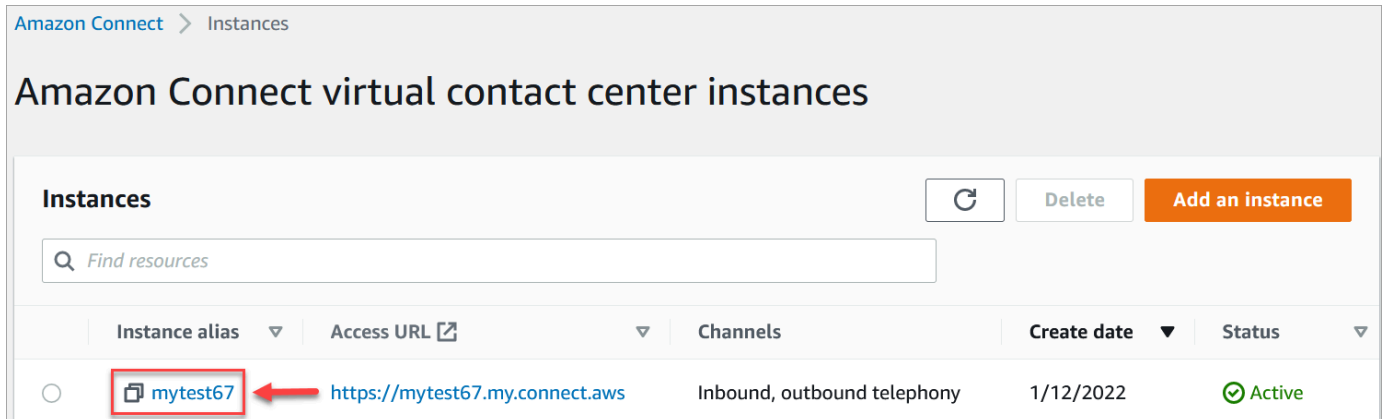
Integration name	Object name	Last updated date	Last run status	Last run message
Salesforce	Account	Thu Oct 15 2020 14:28:12 GMT-0400 (Eastern Daylight Time)	🕒	-
Salesforce	Contact	Thu Oct 15 2020 14:28:11 GMT-0400 (Eastern Daylight Time)	🕒	-

Mengatur integrasi untuk Segmen

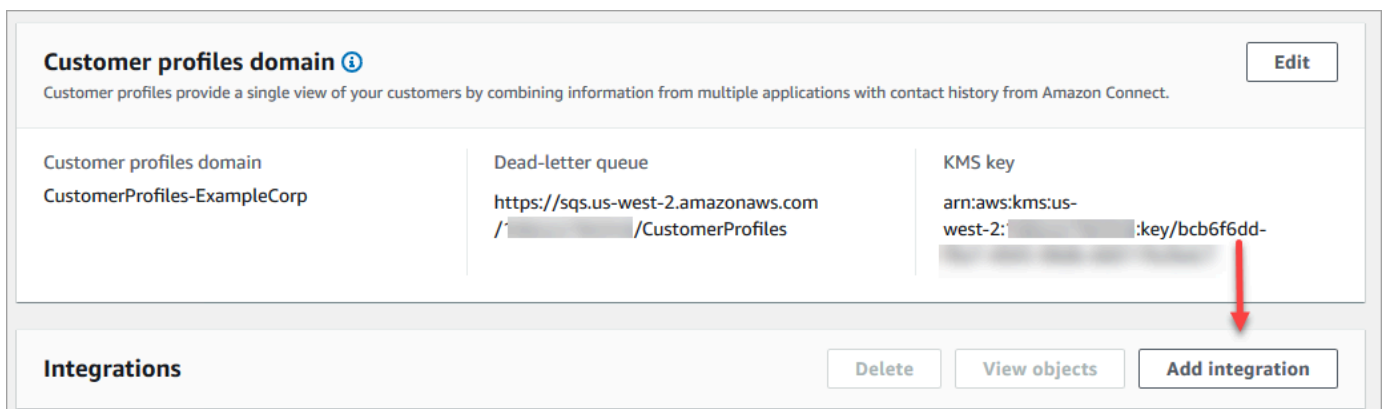
Untuk memberikan pembaruan berkala ke Profil Pelanggan Amazon Connect, Anda dapat mengintegrasikan dengan Segment menggunakan Amazon AppFlow. Pertama-tama Anda mengatur koneksi di Amazon Connect dan Segment, lalu verifikasi integrasi Segmen.

Siapkan koneksi di Amazon Connect dan Segment

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Profil pelanggan.
4. Pada halaman konfigurasi profil Pelanggan, pilih Tambahkan integrasi.



5. Pada halaman Pilih sumber data, pilih Segmen. Tinjau persyaratan aplikasi yang tercantum di halaman Pilih aplikasi.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect Instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source [Info](#)
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Segment ▼ [Create new flow](#)

By creating this integration with Segment, you acknowledge the following [Info](#)

- I've confirmed that the Segment instance has a source set up in Cloud mode.
- Segment events are ingested only if a profile can be identified through a user ID.

Cancel [Next](#)

6. Pada halaman Buat koneksi, pilih salah satu dari berikut ini:

- Gunakan koneksi yang ada: Ini memungkinkan Anda untuk menggunakan kembali EventBridge sumber daya Amazon yang ada yang mungkin telah Anda buat di AndaAkun AWS.
- Buat koneksi baru: Masukkan informasi yang diperlukan oleh aplikasi eksternal.

Establish a connection with Segment

Customer Profiles uses Amazon EventBridge to integrate with this data source.

Connection method [Info](#)

Use existing connection
Reuse an existing connection to ingest objects from this data source.

Create new connection
Create a new connection to ingest objects from this data source.

Connection name
The connection name will be referenced by integrations that use this connection.

Connection URL [Info](#)
The location of your data source that you want Customer Profiles to ingest your objects from.

Client ID [Info](#)
This value distinguishes multiple clients in the same location from one another.

- Nama koneksi: Berikan nama untuk koneksi Anda. Nama koneksi direferensikan oleh integrasi yang menggunakan koneksi ini.
- URL koneksi: Masukkan URL koneksi aplikasi Anda. URL ini digunakan untuk deep-linking ke objek yang dibuat dalam aplikasi eksternal Anda. URL koneksi adalah URL ruang kerja Segmen yang tersedia di situs web aplikasi.

Untuk menemukan URL ruang kerja Anda:

1. Masuk ke akun segment.com Anda.
 2. Buka Pengaturan, Pengaturan umum.
 3. Salin URL dari browser Anda.
7. Profil Pelanggan menggunakan Amazon EventBridge untuk integrasi dengan Segmen. Pada halaman penyiapan Sumber, salin Akun AWS ID Anda ke clipboard, lalu pilih Masuk ke Segmen untuk mengonfigurasi Amazon. EventBridge
8. Gunakan petunjuk berikut untuk mengatur Segmen:

- a. Masuk ke Segmen.
 - b. Dalam aplikasi Anda, pilih sumber untuk mengatur tujuan ke Amazon EventBridge.
 - c. Tempel di Akun AWS ID Anda dan pilih AWS Wilayah Anda.
 - d. Aktifkan, untuk mengaktifkan sumber acara mitra Anda.
9. Buka Penguji Acara, dan kirim acara pengujian untuk menyelesaikan pengaktifan sumber acara mitra Anda.
10. ID Klien: Ini adalah string yang secara unik membedakan klien dalam aplikasi eksternal Anda. ID klien ini adalah Nama Sumber yang tersedia di situs web aplikasi. Anda menggunakan ID yang Anda tentukan untuk mengidentifikasi klien yang Anda inginkan Profil Pelanggan untuk menyerap objek Anda.

Untuk menemukan ID sumber Anda:

1. Pergi ke Sumber, dan pilih sumber.
2. Buka Pengaturan, Kunci API.
3. Salin ID Sumber Anda.

Setelah Anda mengatur tujuan sumber peristiwa, kembali ke konsol Profil Pelanggan dan tempel ID Klien.

11. Anda akan melihat peringatan yang menunjukkan Amazon Connect telah berhasil terhubung dengan Segment.
12. Pada halaman Opsi integrasi, pilih objek sumber mana yang ingin Anda konsumsi dan pilih jenis objeknya.

Jenis objek menyimpan data yang Anda konsumsi. Mereka juga menentukan bagaimana objek dari integrasi Anda dipetakan ke profil saat dicerna. Profil Pelanggan menyediakan templat tipe objek default yang dapat Anda gunakan yang menentukan bagaimana atribut dalam objek sumber Anda dipetakan ke objek standar di Profil Pelanggan. Anda juga dapat menggunakan pemetaan objek yang telah Anda buat dari [PutProfileObjectType](#)

Object type [Info](#)

Select the objects you want to ingest and choose their object type to define how the objects are mapped to profiles.

Segment objects

Identify

Segment-identify (default) ▼

- Untuk tanggal mulai Ingestion, Profil Pelanggan mulai menelan catatan yang dibuat setelah integrasi ditambahkan.

Note

Jika Anda memerlukan catatan sejarah, Anda dapat [menggunakan Amazon S3 sebagai sumber integrasi untuk mengimpornya](#).

- Pada halaman Tinjau dan integrasi, periksa apakah status Koneksi mengatakan Terhubung, lalu pilih Tambahkan integrasi.
- Setelah integrasi diatur, kembali ke halaman konfigurasi profil Pelanggan, halaman Integrasi menampilkan integrasi mana yang sedang disiapkan. Kesehatan Last run dan Integrasi saat ini tidak tersedia untuk jenis integrasi ini.

The screenshot displays the 'Integrations' section of the Amazon Connect console. At the top right, there are three buttons: 'Delete', 'View objects', and 'Add Integration'. Below this, there are four integration cards arranged in a 2x2 grid. Each card has a title, a status indicator (a circle), and several details:

- Marketo:** Source object enabled leads; Connector details MyZendeskConnector; Last run Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST); Integration health Healthy.
- Salesforce:** Source object enabled Account, Asset, Contact; Connector details MySalesforceConnector; Last run Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST); Integration health Healthy.
- Segment:** Source object enabled Identify; Connector details MySegmentConnector; Last update Not available for this type of integration.; Integration health Not available for this type of integration.
- Shopify:** Source object enabled Customer, Order; Connector details MyShopifyConnector; Last update Not available for this type of integration.; Integration health Not available for this type of integration.

Untuk melihat data apa yang sedang dikirim, pilih integrasi dan+ lalu pilih Lihat objek.

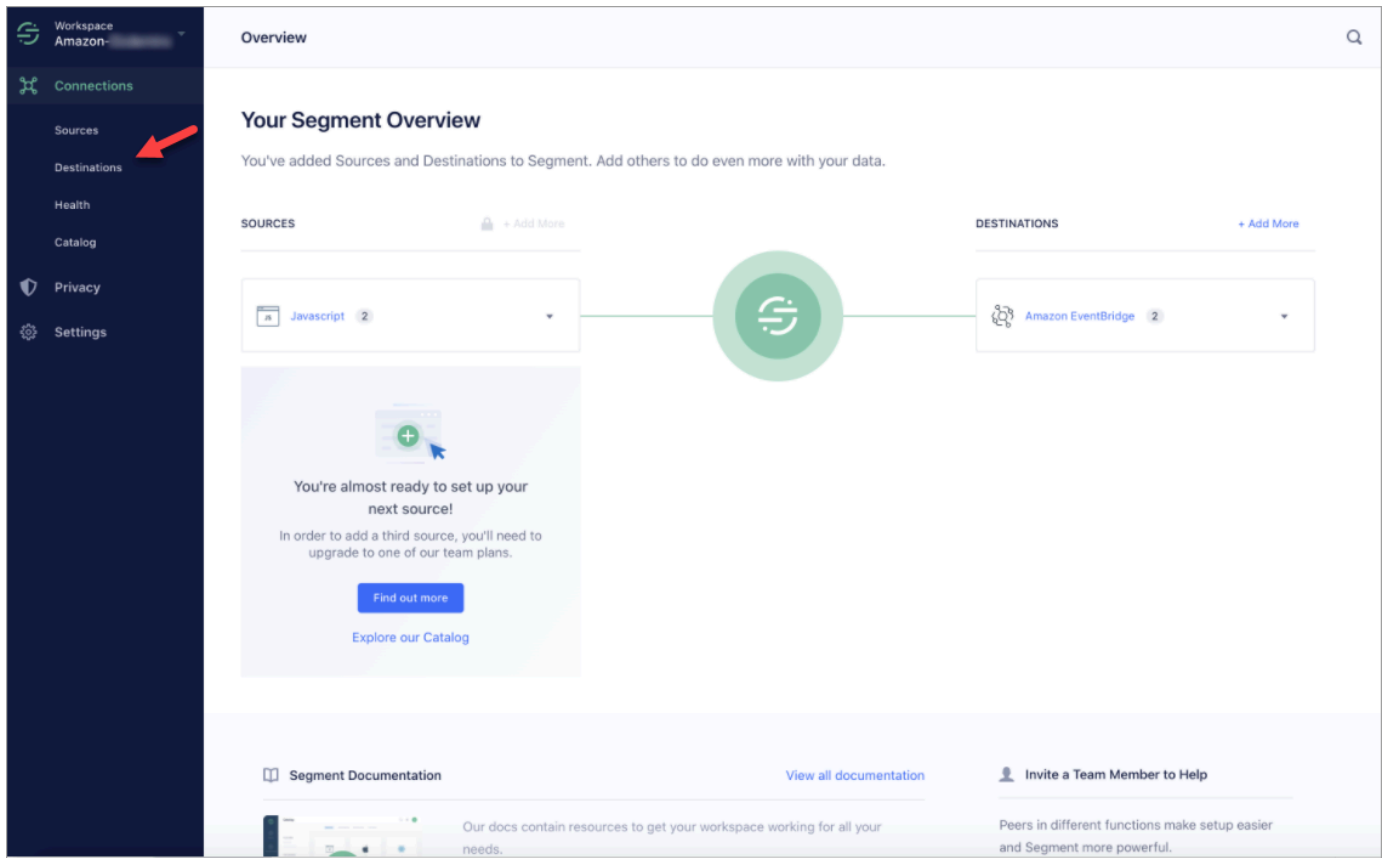
Verifikasi integrasi Segmen Anda

Untuk melakukan langkah ini, Anda memerlukan prasyarat berikut:

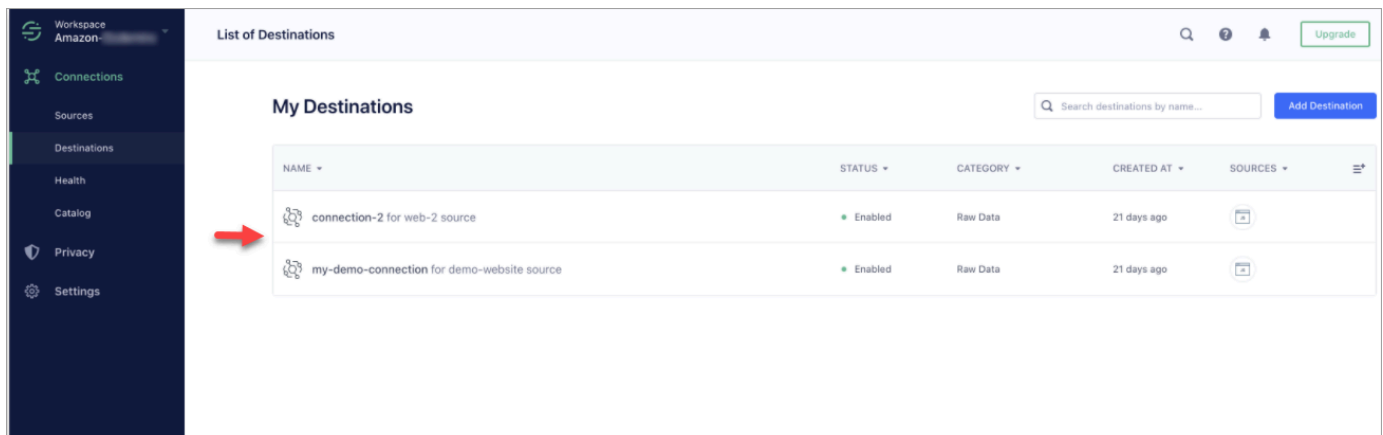
- Akses ke ruang kerja Segmen Anda.
- [Akses ke Panel Kontrol Kontak Amazon Connect.](#)

Untuk memverifikasi integrasi Segmen Anda

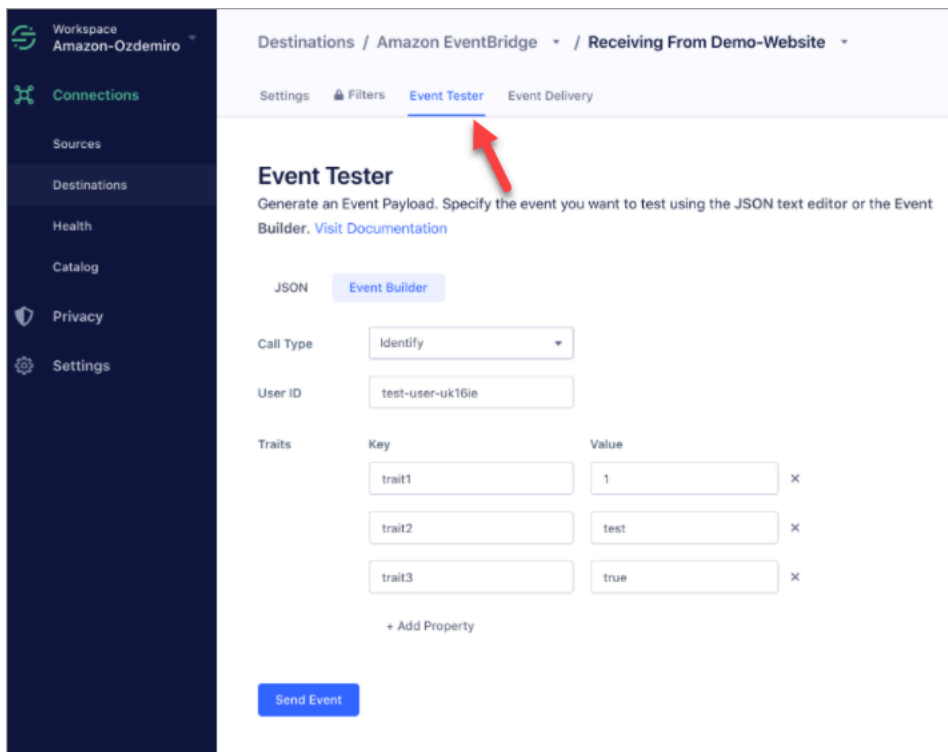
1. Buka dasbor ruang kerja Segmen Anda dan pilih Destinasi.



2. Anda akan melihat daftar tujuan di mana Segmen itu mengirim data. Pilih EventBridge tujuan untuk Profil Pelanggan.



3. Pilih tab Event Tester. Dari halaman ini Anda akan mengirimkan acara uji ke Profil Pelanggan. Acara ini dicerna dan diubah menjadi profil pelanggan yang dapat Anda lihat di aplikasi agen Amazon Connect.



4. Pilih Identifikasi sebagai jenis acara, dan pilih Event Builder sebagai metode input Anda.
5. Anda dapat menentukan ID Pengguna dan beberapa sifat. Agen dapat mencari sifat-sifat ini dalam aplikasi agen.
6. Pilih Kirim Acara.
7. Pengiriman acara harus hampir seketika tetapi biarkan sebentar untuk dikirimkan dan buat profil pelanggan.
8. Buka aplikasi agen Amazon Connect. Cari ID pengguna yang Anda masukkan di Event Builder. Anda harus dapat melihat profil pelanggan dengan ID pengguna dan ciri-ciri yang Anda masukkan.
9. Jika Anda tidak dapat melihat profil pelanggan, maka ada masalah dengan integrasi Anda. Untuk memecahkan masalah:
 1. Pergi ke EventBridge konsol Amazon.
 2. Periksa EventSource apakah Aktif dan pencocokan EventBus ada dan sedang berjalan.

Jika ini berhasil, hubungi bantuan AWS Support untuk menyelidiki masalah ini.

Pantau integrasi Profil Pelanggan Anda

Setelah koneksi Anda dibuat, jika berhenti bekerja, hapus integrasi dan kemudian buat kembali.

Apa yang harus dilakukan jika objek tidak dikirim

Jika objek gagal dikirim, pilih Detail aliran untuk mempelajari lebih lanjut tentang apa yang salah.

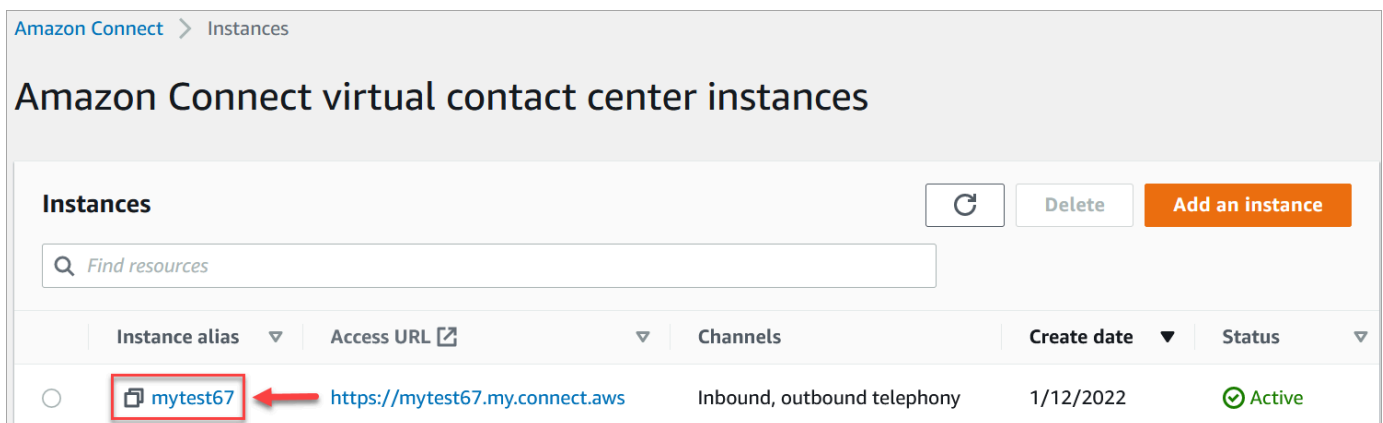
Anda mungkin perlu menghapus konfigurasi dan menyambung kembali ke aplikasi eksternal.

Siapkan integrasi untuk Shopify

Untuk memberikan pembaruan berkala ke Profil Pelanggan Amazon Connect, Anda dapat berintegrasi dengan Shopify menggunakan Amazon. AppIntegrations Pertama-tama Anda mengatur koneksi di Amazon Connect dan Shopify, lalu verifikasi integrasi Shopify.

Siapkan koneksi di Amazon Connect dan Shopify

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Profil pelanggan.
4. Pada halaman konfigurasi profil Pelanggan, pilih Tambahkan integrasi.

Customer profiles domain ⓘ Edit

Customer profiles provide a single view of your customers by combining information from multiple applications with contact history from Amazon Connect.

Customer profiles domain CustomerProfiles-ExampleCorp	Dead-letter queue https://sqs.us-west-2.amazonaws.com/ / /CustomerProfiles	KMS key arn:aws:kms:us-west-2: :key/bcb6f6dd-
--	--	--

Integrations Delete View objects Add integration

5. Pada halaman Pilih sumber, pilih Shopify. Tinjau persyaratan aplikasi yang tercantum di halaman Pilih aplikasi.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Add data source Integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source ⓘ
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Shopify ▼ Create new flow

By creating this integration with Shopify, you acknowledge the following ⓘ

I've confirmed that the Shopify instance has a custom or public app set up through Shopify Partners.

Shopify events are ingested only if a profile can be identified through a user ID.

Cancel Next

6. Pada halaman Buat koneksi, pilih salah satu dari berikut ini:

- Gunakan koneksi yang ada: Ini memungkinkan Anda untuk menggunakan kembali EventBridge sumber daya Amazon yang ada yang mungkin telah Anda buat di AndaAkun AWS.
- Buat koneksi baru: Masukkan informasi yang diperlukan oleh aplikasi eksternal.

Establish a connection with Shopify

Customer Profiles uses Amazon EventBridge to integrate with this data source.

Connection method [Info](#)

Use existing connection
Reuse an existing connection to ingest objects from this data source.

Create new connection
Create a new connection to ingest objects from this data source.

Connection name
The connection name will be referenced by integrations that use this connection.

Connection URL [Info](#)
The location of your data source that you want Customer Profiles to ingest your objects from.

Client ID [Info](#)
This value distinguishes multiple clients in the same location from one another.

- Nama koneksi: Berikan nama untuk koneksi Anda. Nama koneksi direferensikan oleh integrasi yang menggunakan koneksi ini.
- URL koneksi: Masukkan URL koneksi aplikasi Anda. URL ini digunakan untuk deep-linking ke objek yang dibuat dalam aplikasi eksternal Anda. URL koneksi adalah URL aplikasi Mitra Shopify yang tersedia di situs web aplikasi.

Untuk menemukan URL aplikasi Mitra Shopify Anda:

- Masuk ke akun `partners.shopify.com` Anda.
- Buka aplikasi Anda.
- Salin URL dari browser Anda.
- ID Klien: Masukkan ID klien aplikasi Anda. Ini adalah string yang secara unik membedakan klien dalam aplikasi eksternal Anda. ID klien ini adalah Nama Sumber yang tersedia di situs web aplikasi. Anda menggunakan ID yang Anda tentukan di sini untuk mengidentifikasi klien yang Anda inginkan Profil Pelanggan untuk menyerap objek Anda. ID klien Anda mungkin tersedia setelah mengikuti langkah-langkah persiapan Sumber.

Untuk menemukan nama sumber Anda:

- Masuk ke akun partners.shopify.com Anda.
 - Buka aplikasi Anda.
 - Salin nama sumber dari sumber EventBridge acara Amazon Anda.
7. Pada halaman pengaturan Sumber, salin Akun AWS ID Anda ke clipboard Anda, lalu pilih Masuk ke Shopify.
 8. Gunakan petunjuk berikut untuk menyiapkan Shopify:
 - a. Masuk ke partners.shopify.com.
 - b. Di bawah Amazon EventBridge, pilih Buat sumber.
 - c. Tempel di Akun AWS ID Anda dan pilih AWS Wilayah Anda.
 - d. Setelah Anda mengatur tujuan sumber acara, kembali ke Profil Pelanggan. Anda akan melihat peringatan yang menunjukkan Amazon Connect telah berhasil terhubung dengan Shopify.
 9. Pada halaman Opsi integrasi, pilih objek sumber mana yang ingin Anda konsumsi dan pilih jenis objeknya.

Jenis objek menyimpan data yang Anda konsumsi. Mereka juga menentukan bagaimana objek dari integrasi Anda dipetakan ke profil saat dicerna. Profil Pelanggan menyediakan templat tipe objek default yang dapat Anda gunakan yang menentukan bagaimana atribut dalam objek sumber Anda dipetakan ke objek standar di Profil Pelanggan. Anda juga dapat menggunakan pemetaan objek yang telah Anda buat dari [PutProfileObjectType](#)

Object type [Info](#)

Select the objects you want to ingest and choose their object type to define how the objects are mapped to profiles.

Shopify objects

- Customer
Shopify-customer (default) ▼
- Draft
Shopify-draft (default) ▼
- Order
Shopify-order (default) ▼

- Untuk tanggal mulai Ingestion, Profil Pelanggan mulai menelan catatan yang dibuat setelah integrasi ditambahkan.

Note

Jika Anda memerlukan catatan sejarah, Anda dapat [menggunakan Amazon S3 sebagai sumber integrasi untuk mengimpornya](#).

- Pada halaman Tinjau dan integrasi, periksa apakah status Koneksi mengatakan Terhubung, lalu pilih Tambahkan integrasi.

Note

Setelah menambahkan integrasi ini, Anda perlu [mengatur langganan webhook](#) untuk memungkinkan acara mulai mengalir ke integrasi ini.

Integration details	
Integration source Shopify	Status ✔ Connected
Connection name MyShopifyConnection1	AWS KMS key arn:aws:kms:us-east-1:555555555555:key/i- b188560f
Connection URL https://myapp.shopifypartners.com	Object type object 1 : template/mapping object 2 : template/mapping
Partner event source name aws.partner/shopify.com/xxxxxxxxxx	Ingestion start date Today
Partner event source arn arn:aws:events:us-west-2::event-source/ aws.partner/shopify.com/xxxxxxxxxx	
Event bus name aws.partner/shopify.com/xxxxxxxxxx	

- Setelah integrasi diatur, kembali ke halaman konfigurasi profil Pelanggan, bagian Integrasi menampilkan integrasi mana yang sedang disiapkan. Kesehatan Last run dan Integrasi saat ini tidak tersedia untuk jenis integrasi ini.

Integrations Delete View objects Add Integration

Marketo <input type="radio"/> Source object enabled leads Connector details MyZendeskConnector Last run Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST) Integration health Healthy	Salesforce <input type="radio"/> Source object enabled Account, Asset, Contact Connector details MySalesforceConnector Last run Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST) Integration health Healthy
Segment <input type="radio"/> Source object enabled Identify Connector details MySegmentConnector Last update Not available for this type of integration. Integration health Not available for this type of integration.	Shopify <input type="radio"/> Source object enabled Customer, Order Connector details MyShopifyConnector Last update Not available for this type of integration. Integration health Not available for this type of integration.

Untuk melihat data apa yang sedang dikirim, pilih integrasi dan kemudian pilih Lihat objek.

13. Pergi ke langkah berikutnya untuk menggunakan API untuk mengatur langganan webhook sehingga acara dapat mulai mengalir ke integrasi ini.

Siapkan langganan webhook

1. Gunakan URL berikut untuk memastikan aplikasi Anda memiliki izin yang diperlukan:

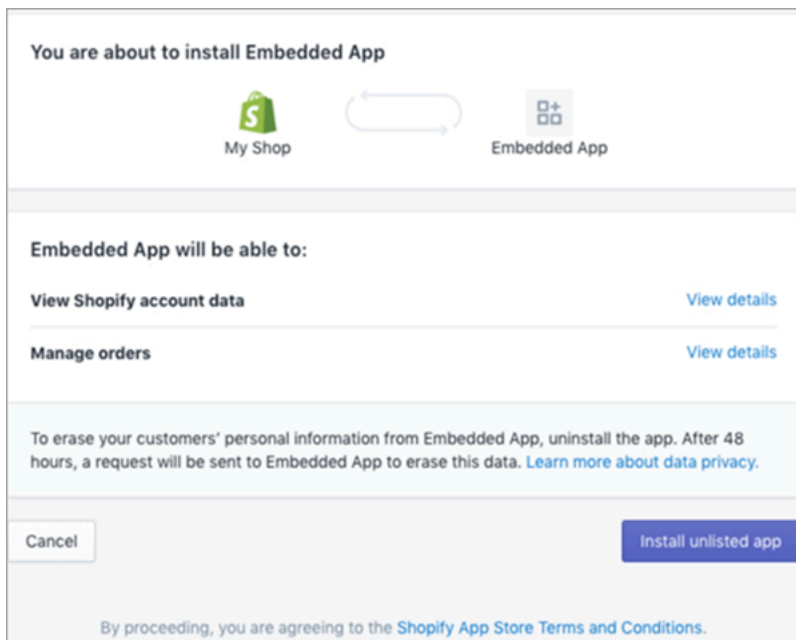
```
https://{shop}.myshopify.com/admin/oauth/authorize?  
client_id={api_key}&scope={scopes}&redirect_uri={redirect_uri}&state={nonce}
```

Di mana:

- `shop` adalah nama toko Shopify Anda.
- `api_key` adalah Kunci API dari aplikasi Shopify Anda. Anda dapat menemukannya di halaman detail Aplikasi Shopify.

- `scopes` harus memiliki nilai `read_customers`, `read_orders`, `read_draft_orders`.
- `redirect_uri` adalah URI pengalihan yang Anda tentukan untuk aplikasi saat Anda membuatnya. Untuk tujuan kami, ini bisa berupa URL yang valid.
- `nonce` dapat berupa nilai unik apa pun untuk mengidentifikasi permintaan otorisasi yang diberikan dari orang lain. Kami merekomendasikan menggunakan stempel waktu.

Setelah Anda membuat URL, tempelkan ke browser Anda. Halaman instalasi/otorisasi yang mirip dengan gambar berikut ditampilkan, meminta pemilik toko untuk memberikan izin untuk cakupan yang ditentukan.



2. Pilih Instal aplikasi yang tidak terdaftar untuk menginstal dan mengotorisasi aplikasi atas nama toko Anda.

Anda akan dibawa ke URI pengalihan yang Anda masukkan dengan kode otorisasi ditambahkan untuk mengarahkan URI sebagai parameter kueri. Sebagai contoh:

```
https://example.org/some/redirect/uri?  
code={authorization_code}&hmac=da9d83c171400a41f8db91a950508985&host={base64_encoded_hostname}
```

3. Salin `authorization_code` dari URI ini. Anda akan menggunakannya untuk mendapatkan token akses permanen di langkah selanjutnya.
4. Buka alat apa pun yang Anda gunakan untuk melakukan panggilan API. Misalnya, [CURL](#) atau [POSTMAN](#).

5. Untuk mendapatkan token akses permanen, buat permintaan POST ke Shopify Admin API ke titik akhir ini:

```
https://{shop}.myshopify.com/admin/oauth/access_token
```

dengan badan permintaan berikut:

```
{
  "code": "authorization_code_received_from_redirect_uri",
  "client_id": "your_app_api_key",
  "client_secret": "your_app_api_secret"
}
```

Permintaan ini mengembalikan respons berikut:

```
{
  "access_token": "permanent_access_token",
  "scope": "read_customers,read_orders,read_draft_orders"
}
```

6. Perhatikan `access_token`. Ini adalah token permanen yang memiliki cakupan yang disediakan dari langkah sebelumnya. Sekarang Anda siap untuk membuat langganan webhook.
7. Untuk panggilan API berikut, pastikan Anda menyetel kunci header HTTP `X-Shopify-Access-Token` ke yang `access_token` Anda terima dari respons panggilan sebelumnya.
8. Untuk mengatur langganan webhook, buat permintaan POST berikut untuk setiap topic nilai yang tercantum di langkah berikutnya:

Titik akhir: `https://{shop}.myshopify.com/admin/api/2021-04/webhooks.json`

Badan Permintaan:

```
{
  "webhook": {
    "topic": "replace_this_with_one_of_the_topics_in_the_list_below",
    "address":
      "this_is_the_event_source_arn_generated_when_you_created_the_event_integration",
    "format": "json"
  }
}
```

9. Untuk setiap langganan ganti nilainya `topic` dengan nilai berikut:

- `customers/create`
- `customers/enable`
- `customers/update`
- `draft_orders/create`
- `draft_orders/update`
- `orders/cancelled`
- `orders/create`
- `orders/fulfilled`
- `orders/paid`
- `orders/partially_fulfilled`
- `orders/updated`

Anda sekarang siap untuk menerima acara dari toko Shopify Anda. Selanjutnya, verifikasi integrasi Shopify Anda.

Verifikasi integrasi Shopify Anda

1. Masuk sebagai Admin ke Toko Shopify Anda.
2. Di menu navigasi kiri, pilih Pelanggan.
3. Pilih Tambahkan Pelanggan.
4. Masukkan detail pelanggan Anda. Pastikan untuk memasukkan nomor telepon dan email. Ini tidak harus menjadi milik pelanggan nyata. Anda akan menghapus entri pelanggan ini setelah memverifikasi integrasi.
5. Simpan objek pelanggan.
6. Pengiriman acara harus hampir seketika tetapi biarkan satu menit untuk dikirimkan dan untuk membuat profil pelanggan.
7. Buka pengalaman agen Amazon Connect dan cari pengguna melalui email atau nomor telepon yang Anda masukkan ke Shopify Store. Anda harus dapat melihat profil pelanggan dengan email atau nomor telepon yang sama.
8. Jika Anda tidak dapat melihat profil pelanggan, maka ada masalah dengan integrasi Anda. Untuk **memecahkan masalah:**

1. Pergi ke EventBridge konsol Amazon.
2. Periksa EventSource apakah Aktif dan pencocokan EventBus ada dan sedang berjalan.

Jika ini berhasil, hubungi bantuan AWS Support untuk menyelidiki masalah ini.

Pantau integrasi Profil Pelanggan Anda

Setelah koneksi Anda dibuat, jika berhenti bekerja, hapus integrasi dan kemudian buat kembali.

Apa yang harus dilakukan jika objek tidak dikirim

Jika objek gagal dikirim, pilih Detail aliran untuk mempelajari lebih lanjut tentang apa yang salah.

Anda mungkin perlu menghapus konfigurasi dan menyambung kembali ke aplikasi eksternal.

Mengatur integrasi untuk aplikasi eksternal menggunakan Amazon AppFlow

Integrasi ini menggunakan Amazon AppFlow untuk memberikan pembaruan berkala ke Profil Pelanggan Amazon Connect. Langkah-langkah di bawah ini memberikan panduan tentang mengonfigurasi konektor pilihan Anda menggunakan Amazon AppFlow, mengonfigurasi pemetaan data, dan mengonfigurasi integrasi untuk menyerap data pelanggan Anda.

Untuk informasi selengkapnya tentang AppFlow harga Amazon, lihat AppFlow [harga](#) Amazon.

Untuk informasi selengkapnya tentang konektor yang AppFlow didukung Amazon, lihat [Aplikasi sumber dan tujuan yang didukung](#).

Sebelum Anda mulai

Saat mengaktifkan Profil Pelanggan Amazon Connect, Anda akan membuat domain Profil Pelanggan, yang merupakan wadah untuk semua data, seperti profil pelanggan, jenis objek, kunci profil, dan kunci enkripsi. Berikut ini adalah panduan untuk membuat domain Profil Pelanggan:

- Setiap instans Amazon Connect hanya dapat dikaitkan dengan satu domain.
- Anda dapat membuat beberapa domain, tetapi mereka tidak berbagi integrasi aplikasi eksternal atau data pelanggan antara satu sama lain.
- Semua integrasi aplikasi eksternal yang Anda buat berada pada tingkat domain. Semua instans Amazon Connect yang terkait dengan domain mewarisi integrasi domain.

Prasyarat: Aktifkan profil Pelanggan di instans Amazon Connect

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.
3. Di panel navigasi, pilih Profil pelanggan.
4. Pilih aktifkan Profil Pelanggan

Dalam formulir, Anda akan diminta untuk melengkapi semua bidang wajib untuk membuat domain Profil Pelanggan dengan mengikuti langkah-langkah di bawah ini:

1. Pengaturan Domain. Anda dapat membuat domain baru dan memberikan nama.
2. Enkripsi. Di bawah Tentukan kunci KMS, Anda dapat mengaktifkan enkripsi dengan memilih kunci AWS KMS yang ada, membuat kunci AWS KMS baru, atau Anda dapat memilih Pilih domain yang ada.
3. Pelaporan Kesalahan. Anda dapat memberikan antrian Dead letter, yang merupakan antrian SQS untuk menangani kesalahan profil pelanggan
4. Pilih Kirim dan Profil Pelanggan akan dibuat menggunakan informasi Riwayat Kontak instans Anda.

Siapkan aplikasi eksternal menggunakan Amazon AppFlow

Anda dapat menambahkan integrasi aplikasi eksternal ke domain Profil Pelanggan Amazon Connect dengan menggunakan Amazon AppFlow dengan mengikuti langkah-langkah di bawah ini. Anda harus membuat alur untuk sumber data Anda di AppFlow konsol Amazon dan menetapkan Profil Pelanggan Amazon Connect sebagai tujuan sebelum melanjutkan di konsol Profil Pelanggan. Jika Anda membuat alur lebih dari 14 hari yang lalu, aliran tersebut telah kedaluwarsa dan Anda perlu membuat alur baru untuk integrasi Anda.

Anda dapat secara opsional melakukan transformasi data seperti `Arithmetic`, `Filter`, `Map`, `Map_all`, `Mask`, `MergeTruncate`, dan `Validate` saat menggunakan `AWS::AppFlow::Flow Task` sumber daya sebelum konsumsi.

1. Masuk ke Konsol AWS Manajemen Anda, pilih Amazon AppFlow, dan pilih Buat alur.

Amazon Web Services (AWS)

Amazon AppFlow

Securely integrate apps and easily automate data flows without code

Amazon AppFlow is a fully managed integration service that lets you securely transfer data between Software-as-a-Service (SaaS) applications and AWS services. Use Amazon AppFlow to automate your data transfers in just a few minutes. No coding is required.

Launch Amazon AppFlow

Create your first flow. Select the app to connect, what data to transfer, and a trigger for starting your flow.

[Create flow](#) [View flows](#)

2. Masukkan nama aliran dan deskripsi aliran opsional.

Flow details [Info](#)

Flow name

Enter the flow name

Flow description - optional
Describe the flow in your own words

Enter flow description here

3. Anda dapat meninggalkan bagian enkripsi Data sebagaimana adanya karena domain Profil Pelanggan Amazon Connect Anda sudah memiliki AWS KMS kunci yang ada yang akan digunakan untuk Alur ini. Anda dapat secara opsional membuat tag dan kemudian memilih Berikutnya.

Data encryption [Info](#)

Amazon AppFlow encrypts your access tokens, secret keys, and data in transit and data at rest. Encryption for data at rest is currently available for Amazon S3 only.

Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you. To choose a different key, customize your encryption settings.

Customize encryption settings (advanced)

- Pilih aplikasi eksternal pilihan Anda di dropdown nama Sumber dan kemudian pilih bidang relevan berikutnya. Misalnya, jika Anda ingin mengkonfigurasi Slack, pilih Slack dari dropdown nama Sumber. Anda kemudian dapat memilih aliran Slack yang ada atau membuat koneksi baru.

The screenshot shows the 'Configure flow' interface in Amazon Connect. On the left, there is a vertical navigation pane with five steps: Step 1 (Specify flow details), Step 2 (Configure flow), Step 3 (Map data fields), Step 4 (Add filters), and Step 5 (Review and create). The main area is titled 'Configure flow' and contains a 'Source details' section. This section includes a 'Source name' dropdown menu with 'Slack' selected, a 'Choose Slack connection' dropdown menu with 'Select connection' selected, a search bar, and a 'New connection' section with a 'Create new connection' button.

- Jika Anda memilih untuk membuat koneksi baru, Anda kemudian dapat memasukkan detail aplikasi eksternal seperti nama pengguna, kata sandi, dan subdomain. Anda juga dapat memilih AWS KMS kunci untuk enkripsi data dan memasukkan nama koneksi untuk mengidentifikasi koneksi ini.

Connect to Slack

Client ID

Client secret

Workspace
https:// .slack.com

Data encryption
AWS KMS key
AWS managed key
KeyId:

Connection name

[Cancel](#) [Continue](#)

6. Jika Anda memilih untuk menggunakan koneksi yang ada, Anda dapat memilih objek aplikasi eksternal tertentu dari dropdown. Misalnya, Jika memilih koneksi Slack yang ada, Anda dapat memilih Percakapan sebagai objek dan kemudian memilih saluran Slack tertentu yang akan digunakan.

Source details [Info](#)

Source name

Choose Slack connection [Info](#)

Choose Slack object

Choose Slack channel

7. Di bagian Detail tujuan, pilih Amazon Connect sebagai nama Tujuan di menu tarik-turun dan pilih Domain profil pelanggan yang dibuat pada langkah prasyarat sebelumnya.

Destination details [Info](#)

Destination name

 Amazon Connect
Amazon Connect is a contact center that enables engagement at any scale. ▼

Amazon Connect

Customer Profiles ▼

Customer Profiles domain

Choose domain ▼

8. Pilih pemicu aliran dengan memilih Run on demand atau Run flow sesuai jadwal. Pilih Berikutnya.
- Run on demand menjalankan aliran hanya ketika Anda memicunya.
 - Run flow sesuai jadwal menjalankan aliran pada waktu tertentu dengan menggunakan jadwal. Frekuensi jadwal dibatasi hingga 5 menit, 15 menit, atau 1 jam.

Flow trigger [Info](#)


Choose how to trigger the flow

Trigger a flow by an event, run on a schedule, or run manually by choosing the Run flow button.

Run on demand
Flow will run immediately when you trigger it.

Run flow on schedule
Flow will run at specified times.

Run flow on event
Flow will run when an event occurs.

 Your flow will run when you choose the Run flow button on the Flow details page.

Cancel Previous **Next**

9. Pilih Memetakan bidang secara manual di bawah Metode pemetaan. Pilih bidang sumber dari aplikasi eksternal dan kemudian pilih bidang Peta secara langsung.

Step 2
Configure flow

Step 3
Map data fields

Step 4
Add filters

Step 5
Review and create

Mapping method

- Manually map fields**
Select one or more source fields and map them to selected destination field.
- Upload a .csv file with mapped fields**
Create and upload a .csv file that has source and destination fields already mapped.
- Passthrough fields without modification**
Fields found in input files will be written to the destination without modification. Recommended for input data with hierarchical structure.

Source to destination field mapping

Choose how source fields are mapped to destination fields.

Slack → **Amazon Connect Customer Profiles**

Source field name: → Destination:

Map fields directly **Map fields with formula**

Mapped fields (20/20) [Clear selection](#) [Add formula](#) [Modify values](#) [Remove selected mappings](#)

< 1 2 >

<input checked="" type="checkbox"/>	Source field name	Destination field name	Formula	Data modifications
<input checked="" type="checkbox"/>	Attachments attachments	Attachments attachments	-	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Bot Id bot_id	Bot Id bot_id	-	-

10. Tinjau dan pilih Buat alur.

Untuk informasi selengkapnya tentang membuat alur di AppFlow konsol Amazon, lihat [Membuat alur di Amazon AppFlow](#).

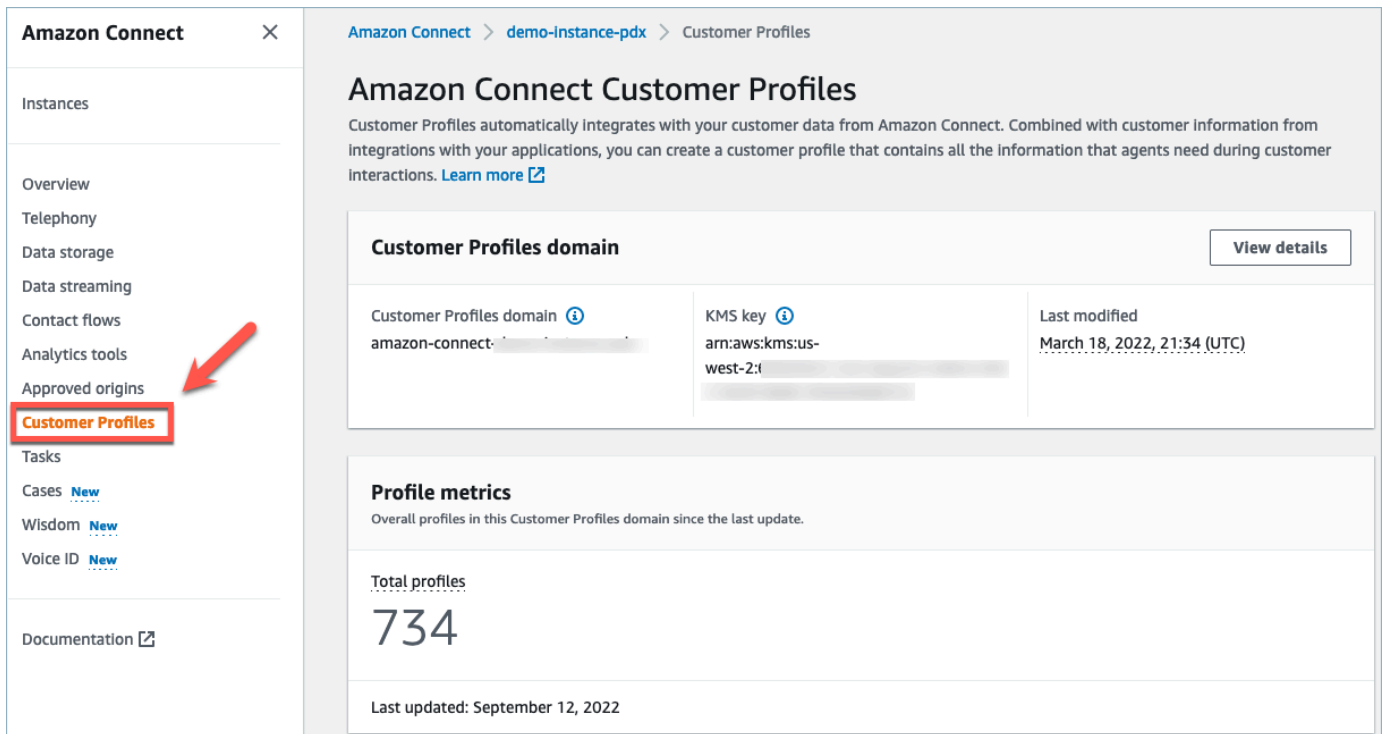
Untuk informasi selengkapnya tentang penyiapan aplikasi eksternal dan banyak aplikasi lain yang didukung di Amazon AppFlow, lihat [Aplikasi AppFlow sumber dan tujuan Amazon yang didukung](#).

Mengatur pemetaan data untuk menentukan bagaimana data aplikasi eksternal dipetakan ke Profil Pelanggan

Setelah AppFlow integrasi Amazon disiapkan, Anda perlu menyiapkan pemetaan data di Profil Pelanggan untuk menentukan bagaimana data dari aplikasi eksternal akan dipetakan ke Profil Pelanggan. Ini akan memungkinkan Anda untuk menyesuaikan data yang ingin Anda gunakan untuk membangun profil pelanggan terpadu Anda. Pilih pemetaan Anda dengan hati-hati, karena Anda tidak akan dapat memilih pemetaan yang berbeda setelah membuat integrasi.

Untuk informasi lebih rinci tentang pemetaan data, lihat Pemetaan [tipe objek](#).

1. Masuk ke AWS Management Console, pilih Amazon Connect. Dan pilih Profil Pelanggan di bawah alias instance connect Anda.



Amazon Connect ×

Amazon Connect > demo-instance-pdx > Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles

Customer Profiles automatically integrates with your customer data from Amazon Connect. Combined with customer information from integrations with your applications, you can create a customer profile that contains all the information that agents need during customer interactions. [Learn more](#)

Customer Profiles domain [View details](#)

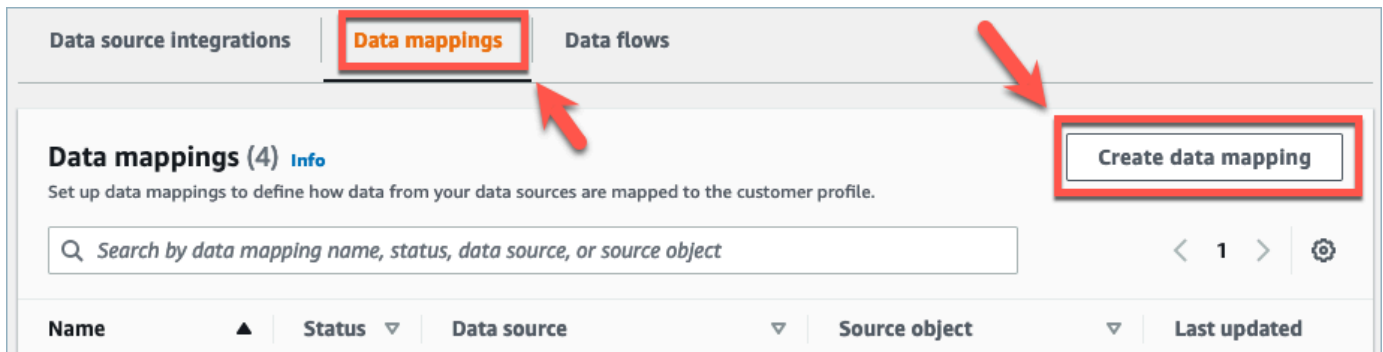
Customer Profiles domain ⓘ amazon-connect-...	KMS key ⓘ arn:aws:kms:us-west-2:...	Last modified March 18, 2022, 21:34 (UTC)
--	--	--

Profile metrics
Overall profiles in this Customer Profiles domain since the last update.

Total profiles
734

Last updated: September 12, 2022

2. Pilih Pemetaan data dan kemudian pilih Buat pemetaan data. Berikan nama Pemetaan Data dan deskripsi.



Data source integrations | **Data mappings** | Data flows

Data mappings (4) [Info](#)

Set up data mappings to define how data from your data sources are mapped to the customer profile.

Q Search by data mapping name, status, data source, or source object

< 1 > ⚙

Name ▲	Status ▼	Data source ▼	Source object ▼	Last updated
--------	----------	---------------	-----------------	--------------

Amazon Connect > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map attributes

Step 3
Specify identifiers

Step 4
Review and create

Set up data mapping Info

Description

Data mapping name
Specify a name that will help you distinguish the source or type of data used by this mapping.

Enter name

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

Description

Enter description

3. Di bawah Opsi pemetaan, Anda dapat memilih sumber Data sebagai aplikasi eksternal, nama Aliran yang Anda buat di bagian sebelumnya, dan metode definisi data sebagai tujuan Pemetaan. Di bawah Tujuan pemetaan, Anda dapat memilih jenis data pelanggan yang ingin ditentukan untuk profil pelanggan terpadu Anda. Pilih Berikutnya.

Mapping options

Data source
Choose the data source you want to transfer customer data from with this mapping.

Select data source ▼

Source object
Choose the source object to build your unified customer profile. The source object contains attributes for your mapping destination.

Select source object ▼

Data definition method
Specify how you want to define the customer data that you want to ingest. For each option, you will be able to create custom data attributes on a profile, and customize the search attributes to find profiles.

Mapping destination
Choose this option to include selecting the type of customer data that you want to define.

Identifiers only
Choose this option to ingest your data without requiring a mapping destination.

Mapping destination | [Info](#)
Select the type of customer data that you want to define in the next steps for your unified customer profile.

Customer
Populate customer contact information, such as a phone number, with your data.

Product
Populate customer product purchase information, such as a book purchase, with your data.

Case
Populate customer case information, such as a customer ticket, with your data.

Order
Populate customer order information, such as a purchase confirmation, with your data.

▶ **Additional options**
To help manage costs, you can opt out of creating new profiles. You can also specify a shorter retention period.

4. Tambahkan atribut pelanggan, produk, kasus, dan pesanan dengan jenis sumber, tujuan, dan konten, lalu pilih Berikutnya.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map customer attributes

Step 3
Map product attributes

Step 4
Map case attributes

Step 5
Map order attributes

Step 6
Review and create

Map order attributes Info

By default, we provide a template for mapping a subset of your source data to help you get started. You can remove what you don't want populated in the customer profile, change the source, and add custom attributes.

Order attributes Info Add all sources Reset template

Map your customer order information to the standard attributes.

Source	Destination	Content type	
1. user	CreatedDate	STRING	Options

Add attribute

Cancel Previous Next

5. Di bawah Tentukan pengidentifikasi, Anda dapat memilih berbagai atribut dari objek sumber data yang membantu membedakan data Anda dari objek sumber data lainnya. Anda dapat memilih atribut dari pengidentifikasi unik, pelanggan, produk, kasus, dan pesanan. Untuk informasi selengkapnya tentang pengidentifikasi, lihat [Pengidentifikasi standar](#).

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map customer attributes

Step 3
Map product attributes

Step 4
Map case attributes

Step 5
Map order attributes

Step 6
Specify identifiers

Step 7
Review and create

Specify identifiers

You must set up identifiers for your data. This helps Customer Profiles resolve conflicts and match your incoming data to existing profiles. It also allows the data to be indexed so that it is searchable.

Additional identifiers - optional

Choose attributes in your data source object that you want to use as the unique, customer, product, case, and order identifier, and search attribute.

Add Identifier

Unique identifier Info

Choose one attribute in your data source object that helps distinguish your data from other data source objects.

Attribute	Identifier name
Source.user : Customer.PhoneNumber	

Customer identifier Info

Choose one or more attribute in your data source object that can distinguish the customer and be used to find profiles.

Attribute	Identifier name	
Source.user : Customer.PhoneNumber		Remove

► Additional properties

Add customer Identifier

6. Tinjau dan pilih Buat Pemetaan Data. Status Pemetaan Data akan ditampilkan sebagai Aktif.

Step 6: Specify identifiers Edit

Identifiers

Identifiers

5 identifiers defined

Data object timestamp

yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSZ

Cancel Previous Create data mapping

Siapkan integrasi untuk mencerna data pelanggan Anda dari aplikasi eksternal

Setelah penyiapan pemetaan data dilakukan untuk aplikasi eksternal, Anda akan mengatur integrasi sumber data untuk menyerap data pelanggan Anda.

1. Masuk ke AWS Management Console, pilih Amazon Connect. Dan pilih Profil Pelanggan di bawah alias instans connect Anda.
2. Di bawah bagian Integrasi sumber data pilih Tambahkan integrasi sumber data.

Data source integrations | Data mappings | Data flows

Data source integrations (5) [Info](#)

Set up integrations to ingest your customer data.

Add data source integration

< 1 > ⚙️

3. Di bawah dropdown Sumber data, pilih aplikasi eksternal dan pilih Berikutnya. Anda juga memiliki opsi untuk memilih Buat aliran baru yang akan membuka AppFlow konsol Amazon di tab baru.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source [Info](#)
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Choose source

Cancel

4. Di bawah dropdown nama Flow, pilih alur yang ingin Anda gunakan dari sumber data Anda dan pilih Berikutnya.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
[Select data source](#)

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Establish connection

Establish a connection with Slack
Customer Profiles uses Amazon AppFlow to ingest data sources offered through AppFlow.

Flow name
Choose the flow you want to use from your data source.

Choose flow

Can't find your flow?

- Create a flow for your data source in Amazon AppFlow and set Amazon Connect Customer Profiles as the destination. Then return to this page to continue setting up the integration. [Learn more](#)
- If you created a flow more than 14 days ago, it has expired and can't be used for this integration. You need to create a new flow for your data source.

Cancel

5. Di bawah tarik-turun Pemetaan Data, pilih pemetaan data aplikasi eksternal untuk objek untuk menentukan bagaimana sumber data Anda dipetakan ke profil. Pilih Berikutnya.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data mapping

Object and mapping Info

Select the object you want to ingest and choose their mapping to define how your data source is mapped to profiles.

Slack
Choose data mapping.

Object: conversations/

Mapping: Choose data mapping

Can't find your data mapping?

- Select **Create data mapping** to create a new mapping. Then return to this page to continue setting up the integration. [Learn more](#)
- Choose your mapping carefully. You can't choose a different mapping after creating the integration.

[Create data mapping](#)

6. Tinjau dan pilih Tambahkan Integrasi Sumber Data. Integrasi sumber data dari aplikasi eksternal awalnya akan ditampilkan sebagai tertunda sebelum pindah ke status aktif.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Review and integrate

Integration details

Data source
Slack - powered by AppFlow

Flow name
SlackTest3

Status
Connected

AWS KMS key
arn:aws:kms:us-west-2:...

Data mapping

Object and mapping
conversations/ : SlackConversation

Ingestion start date
Today

Cancel Previous **Add data source integration**

Lihat profil pelanggan terpadu di Amazon Connect Customer Profile Agent CCP

Agen Anda sekarang dapat melihat data pelanggan yang telah diimpor dari aplikasi eksternal dengan masuk ke Amazon Connect Agent CCP. Untuk informasi selengkapnya tentang menghubungkan ke Amazon Connect Agent CCP, lihat [Aplikasi Agen: Semuanya di satu tempat](#).

Agen Anda harus memiliki izin profil keamanan yang sesuai untuk melihat Profil Pelanggan dan akan dapat melakukan pencarian menggunakan nama kunci dan nilai di bilah pencarian profil.

Untuk informasi selengkapnya tentang izin profil keamanan, lihat [Profil keamanan](#).

Pengguna tingkat lanjut yang ingin membangun aplikasi agen kustom mereka sendiri dan profil pelanggan yang disematkan dapat menggunakan [StreamsJS](#) yang menyediakan lebih banyak penyesuaian melalui aplikasi agen.

Hapus/hentikan integrasi Profil Pelanggan

Note

Menghapus pemetaan hanya akan menghapus objek dan data yang terkait dengan pemetaan tertentu. Jika ada beberapa objek yang terkait dengan profil, maka menghapus pemetaan tertentu mungkin tidak menghapus data profil. Jika Anda ingin menghapus data tertentu, maka Anda akan menghapus pemetaan, tetapi profil Anda mungkin masih ada jika berisi data dari pemetaan lain. Hal ini dapat mengakibatkan biaya tambahan untuk profil yang ada. Anda dapat menghapus domain dan semua data dari Profil Pelanggan, termasuk semua profil, dengan menggunakan [Amazon Connect konsol](#) atau [DeleteDomainAPI](#).

Metode konsol

- Jika sewaktu-waktu Anda ingin menghentikan konsumsi data profil pelanggan, pilih integrasi/pemetaan lalu pilih Hapus.
- Untuk menghapus integrasi, profil pelanggan, dan semua data profil pelanggan, Anda dapat menghapus domain profil pelanggan Anda di Amazon Connect konsol. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Hapus domain Profil Pelanggan](#).

Metode API

- Untuk menghapus data profil pelanggan untuk integrasi tertentu, gunakan `DeleteProfileObjectType` API.
- Untuk menghapus integrasi, profil pelanggan, dan semua data profil pelanggan, gunakan `DeleteDomain` API.

Untuk mengaktifkan kembali konsumsi data profil pelanggan, lakukan langkah-langkah pengaturan lagi.

Pemetaan tipe objek

Daftar Isi

- [Konsep dan terminologi untuk pemetaan tipe objek pelanggan](#)
- [Buat pemetaan tipe objek](#)
- [Detail definisi pemetaan tipe objek](#)
- [Properti tambahan dari jenis objek](#)
- [Profil yang disimpulkan](#)
- [Templat catatan kontak](#)
- [Secara otomatis mengaitkan Rekaman Kontak dengan satu profil yang ditemukan menggunakan tombol `_phone`](#)
- [Contoh pemetaan tipe objek](#)
- [Jenis objek profil implisit](#)
- [Pemetaan data bertenaga AI generatif](#)

Konsep dan terminologi untuk pemetaan tipe objek pelanggan

Terminologi dan konsep berikut adalah pusat pemahaman Anda tentang pemetaan tipe objek kustom.

Objek profil standar

Objek profil standar adalah objek standar yang berisi semua profil.

Objek profil standar berisi bidang standar, seperti nomor telepon, alamat email, nama, dan data standar lainnya. Data ini dapat diambil dalam format standar terlepas dari sumbernya (misalnya, Salesforce, ServiceNow, atau Marketo).

Objek profil

Objek profil adalah satu unit informasi yang diketahui tentang profil. Misalnya, informasi tentang panggilan telepon, tiket, kasus, atau bahkan catatan klik-aliran dari situs web.

Objek profil tunggal dapat mencapai 250 KB dan dapat berupa dokumen JSON terstruktur apa pun.

- Setiap objek profil memiliki tipe. Misalnya, objek profil dapat berupa catatan kontak Amazon Connect, ServiceNow Pengguna, atau Prospek Marketo.
- Tipe mengacu pada pemetaan tipe objek.
- Pemetaan tipe objek mendefinisikan bagaimana objek tertentu harus dicerna ke dalam Profil Pelanggan.

Profil

Profil berisi semua informasi yang diketahui tentang pelanggan atau kontak tertentu. Ini termasuk objek profil standar tunggal dan sejumlah objek profil tambahan.

Pemetaan tipe objek

Pemetaan tipe objek memberi tahu Profil Pelanggan cara menelan jenis data tertentu. Ini memberikan Profil Pelanggan dengan informasi berikut:

- Bagaimana data harus diisi dari objek dan dicerna ke dalam objek profil standar.
- Bidang apa yang harus diindeks dalam objek dan bagaimana bidang tersebut kemudian harus digunakan untuk menetapkan objek jenis ini ke profil tertentu.

Template pemetaan

Template pemetaan adalah pemetaan tipe objek standar yang disertakan dengan layanan Profil Pelanggan.

Profil Pelanggan mencakup templat pemetaan untuk catatan kontak Amazon Connect, Akun Salesforce, ServiceNow Pengguna, dan Prospek Marketo. Untuk daftar lengkap template pemetaan yang tersedia, gunakan [ListProfileObjectTypeTemplatesAPI](#).

Dengan templat pemetaan, Anda dapat dengan cepat menyerap data dari sumber terkenal tanpa harus menentukan informasi tambahan apa pun.

Buat pemetaan tipe objek

Pemetaan tipe objek memberi tahu Profil Pelanggan cara menyerap jenis data tertentu dari aplikasi sumber—seperti Salesforce, Zendesk, atau S3—ke dalam objek profil standar terpadu. Anda kemudian dapat menampilkan data dalam objek tersebut (misalnya, alamat pelanggan dan email) ke agen Anda menggunakan [aplikasi agen Amazon Connect](#).

Pemetaan tipe objek menyediakan Profil Pelanggan dengan informasi berikut:

- Bagaimana data harus diisi dari objek dan dicerna ke dalam objek profil standar.
- Bidang apa yang harus diindeks dalam objek dan bagaimana bidang tersebut kemudian harus digunakan untuk menetapkan objek jenis ini ke profil tertentu.

Ada dua cara Anda dapat membuat pemetaan tipe objek:

- Gunakan konsol Amazon Connect. Antarmuka pengguna membuat fitur pemetaan data mudah diakses. Misalnya, Anda dapat menambahkan atribut kustom, dan menentukan pencarian dan pengidentifikasi unik untuk model kontak. Tidak diperlukan pengkodean!
- Gunakan API Profil Pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect Customer Profiles](#).

Topik ini menjelaskan cara membuat pemetaan menggunakan konsol Amazon Connect.

Membuat pemetaan data menggunakan konsol Amazon Connect

Amazon Connect memberikan pengalaman tanpa kode untuk memetakan data pelanggan dari aplikasi lokal dan pihak ketiga dengan Amazon S3, Salesforce, Zendesk, dan Marketo. ServiceNow

Untuk membuat pemetaan data, Anda menentukan pemetaan tipe objek yang menjelaskan seperti apa objek profil kustom itu. Pemetaan ini menentukan bagaimana bidang dari data Anda dapat digunakan untuk mengisi bidang di profil standar atau bagaimana mereka dapat digunakan untuk menetapkan data ke profil tertentu.

Langkah 1: Mengatur pemetaan data

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Di panel navigasi, pilih Profil pelanggan, Pemetaan data.
4. Pilih Buat pemetaan data untuk memulai.
5. Pada halaman Siapkan pemetaan data, di bagian Deskripsi, tambahkan nama yang akan membantu Anda mengidentifikasi sumber atau tujuan pemetaan ini. Ini adalah meta-data dari tipe objek.
6. Di bagian Sumber data:
 - a. Pilih dari mana datanya berasal, seperti Salesforce atau Zendesk. Berdasarkan pilihan Anda, Amazon Connect secara otomatis memilih tujuan yang tersedia berdasarkan templat yang telah ditentukan.
 - b. Pilih objek sumber. Ini digunakan bagi Anda untuk membangun profil terpadu Anda.
 - c. Di bagian Tujuan pemetaan, pilih data yang ingin Anda gunakan untuk membangun profil pelanggan terpadu Anda. Informasi ini dapat muncul ke arus Anda dan agen untuk mempersonalisasi interaksi dengan kontak.

Untuk informasi selengkapnya tentang tujuan pemetaan yang didukung, lihat [Tentang tujuan pemetaan](#).

- d. Di bagian Opsi tambahan, Anda dapat memilih kapan harus memilih keluar dari membuat profil baru, dan berapa lama untuk mempertahankannya. Opsi ini membantu Anda mengelola biaya.

Note

Secara default, periode retensi domain adalah 366 hari. Untuk mengubah periode retensi yang ditetapkan pada domain Anda, gunakan [UpdateDomainAPI](#).

7. Jika Anda memilih sumber selain S3, di bagian Buat koneksi dengan *aplikasi*, pilih koneksi Amazon AppFlow atau Amazon EventBridge yang ada untuk menghubungkan data Anda, atau buat koneksi baru. Anda dapat membuat koneksi baru dengan memasukkan detail tentang akun Anda untuk sumber data ini.

Setelah koneksi dibuat, Anda akan memilih objek yang ingin Anda konsumsi dari sumber data Anda.

8. Pilih Berikutnya.

Langkah 2: Atribut peta

Pada halaman atribut tipe Peta, Anda akan melihat tabel pemetaan bidang diisi dengan template yang telah ditentukan, berdasarkan tujuan pemetaan. Misalnya, diisi dengan atribut pelanggan, produk, kasus, atau pesanan. Anda dapat mengubah template yang telah ditentukan dengan memilih atribut (seperti AccountNumber) dan kemudian memilih tujuan yang berbeda, atau memasukkan salah satu atribut kustom Anda sendiri.

Gambar berikut menunjukkan contoh halaman yang diisi dengan atribut pelanggan dari template.

The screenshot shows the 'Map customer attributes' interface in Amazon Connect. The page title is 'Map customer attributes' with an 'Info' link. Below the title is a descriptive paragraph: 'By default, we provide a template for mapping a subset of your source data to help you get started. You can remove what you don't want populated in the customer profile, change the source, and add custom attributes.' There are two buttons: 'Add all sources' and 'Reset template'. Below this is a table with the following structure:

	Source	Destination	Content type	
1.	AccountNumber	AccountNumber	Select type	Options
2.	BillingStreet	BillingAddress.Address1	Select type	Options
3.	BillingCity	BillingAddress.City	Select type	Options
4.	BillingCountry	BillingAddress.Country	Select type	Options

Anda dapat menghapus apa yang tidak ingin diisi di profil pelanggan, mengubah sumber, dan menambahkan atribut khusus.

Pemetaan ini menggunakan sumber data Anda untuk mengisi informasi kontak pelanggan, seperti nomor telepon di profil pelanggan. Ini menggunakan atribut dari template profil standar.

Tip

- Jika Anda memilih untuk menambahkan atribut khusus, tujuan akan selalu memiliki awalan yang `Attributes`. ditambahkan ke dalamnya. Ini memungkinkan Amazon Connect mengenali bahwa itu adalah atribut khusus.

Amazon Connect > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map customer attributes

Step 3
Specify identifiers

Step 4
Review and create

Map customer attributes Info

You can add attributes individually or add all attributes from your source to populate the customer profile.

Customer attributes Info Add all sources Reset

Map your customer contact information to the standard attributes.

	Source	Destination	Content type	
1.	AccountNumber	AccountNumber	Select type	Options
2.	BillingCity	BillingAddress.City	Select type	Options
3.	BillingCountry	BillingAddress.Country	Select type	Options
4.	Social Security	Attributes.Social Security	Select type	Options
5.	Loyalty Status	Attributes.Loyalty Status	Select type	Options

Add attribute

Cancel Previous Next

- Agen sekarang dapat melihat atribut kustom di Connect Agent Application di bawah tab Informasi Tambahkan yang diurutkan dalam urutan abjad. Anda dapat membuat nama pilihan Anda untuk setiap atribut yang akan ditampilkan ke agen dengan menggunakan format berikut: `/^Attributes\[a-zA-Z0-9\]+(?:[_-]+[a-zA-Z0-9]+)*$/`
- Semua atribut kustom yang tertelan akan ditampilkan di Aplikasi Connect Agent. Jika Anda tidak ingin menampilkan informasi tertentu kepada agen Anda, jangan mengonsumsi atribut khusus saat ini.

Langkah 3: Tentukan pengidentifikasi

Pada halaman Tentukan pengidentifikasi, lengkapi bagian berikut. Bergantung pada data apa yang Anda petakan, mungkin tidak semua ini akan muncul di halaman Anda.

Note

Nama-nama `_profileId_orderId,_caseId,,` dan `_assetId` dicadangkan untuk penggunaan internal. Jika Anda memutuskan untuk menggunakan nama-nama ini sebagai salah satu nama pengenalan Anda, mereka harus dinyatakan sebagai `LOOKUP_ONLY`, yang berarti sistem kami tidak akan menyimpannya agar sesuai dengan profil, aset standar, pesanan standar, kasus standar, atau menyimpannya untuk mencari profil, aset, kasus, atau pesanan Anda. Jika Anda ingin kunci ini dapat digunakan untuk mencari dan mencocokkan, Anda harus mengganti nama kunci Anda. Untuk informasi selengkapnya tentang pengenalan `LOOKUP_ONLY` standar, lihat [Pengidentifikasi standar](#).

- **Pengidentifikasi unik:** Anda harus memiliki pengenalan unik untuk data Anda untuk menghindari kesalahan saat tertelan. Pengenalan ini juga dikenal sebagai kunci unik. Profil Pelanggan menggunakannya untuk membedakan data ini dari objek sumber data lainnya, dan untuk mengindeks pencarian dan pembaruan data.

Hanya ada satu pengenalan unik.

- **Pengidentifikasi pelanggan:** Anda harus memiliki setidaknya satu pengidentifikasi pelanggan untuk data Anda untuk menghindari kesalahan saat tertelan. Pengenalan juga dikenal sebagai kunci profil.

Profil Pelanggan menggunakannya untuk menentukan apakah kasus data dikaitkan dengan profil yang ada atau digunakan untuk membuat profil baru dengan mencari profil lain untuk pengenalan ini.

Anda dapat memiliki beberapa pengenalan pelanggan.

Tip

Agen dapat menggunakan salah satu Identifier pelanggan ini di Ruang Kerja Agen untuk menemukan profil milik pelanggan pada interaksi.

- **Pengidentifikasi produk:** Anda harus memiliki setidaknya satu pengidentifikasi produk untuk data Anda untuk menghindari kesalahan saat tertelan. Pengidentifikasi juga dikenal sebagai kunci aset.

Profil Pelanggan menggunakannya untuk membedakan data ini dari data pembelian produk pelanggan lainnya. Ini juga digunakan untuk menentukan apakah data dapat dikaitkan dengan profil yang ada atau digunakan untuk membuat profil baru dengan mencari profil lain untuk pengenalan ini.

Anda dapat memiliki beberapa pengidentifikasi produk.

- Pengidentifikasi kasus: Anda harus memiliki setidaknya satu pengidentifikasi kasus untuk data Anda untuk menghindari kesalahan saat tertelan. Pengidentifikasi juga dikenal sebagai kunci kasus.

Profil Pelanggan menggunakannya untuk membedakan data ini dari data kasus pelanggan lainnya. Ini juga digunakan untuk menentukan apakah data dapat dikaitkan dengan profil yang ada atau digunakan untuk membuat profil baru dengan mencari profil lain untuk pengenalan ini.

Anda dapat memiliki beberapa pengidentifikasi kasus.

- Pengenal pesanan: Anda harus memiliki setidaknya satu pengenal pesanan untuk data Anda untuk menghindari kesalahan saat tertelan. Pengidentifikasi juga dikenal sebagai kunci pesanan.

Profil Pelanggan menggunakannya untuk membedakan data ini dari data pesanan pelanggan lainnya. Ini juga digunakan untuk menentukan apakah data dapat dikaitkan dengan profil yang ada atau digunakan untuk membuat profil baru dengan mencari profil lain untuk pengenalan ini.

Anda dapat memiliki beberapa pengidentifikasi pesanan.

- Atribut pencarian tambahan - opsional: Anda dapat memilih atribut di objek sumber data yang ingin Anda indeks agar dapat dicari. Secara default, semua pengidentifikasi Anda diindeks.
- Stempel waktu objek data: Stempel waktu objek data digunakan untuk menyelesaikan konflik profil saat Resolusi Identitas diaktifkan untuk mengkonsolidasikan profil serupa. Ketika dua atau lebih profil serupa memiliki catatan yang saling bertentangan, catatan dari profil dengan stempel waktu yang terbaru diperbarui akan digunakan.

Anda dapat memilih atribut dalam objek Anda untuk referensi ketika objek Anda terakhir diperbarui.

Langkah 4: Tinjau dan buat

Setelah pemetaan data dibuat, Anda dapat memilih Tambahkan integrasi sumber data untuk menggunakan jenis objek ini.

Amazon Connect > [Customer Profiles](#) > sample

sample Edit Delete

Add your data source
Add a data source integration to ingest your data objects according to this data mapping. Add data source integration

Summary

Data mapping name sample	Data source object Salesforce - Account	Integration status ⊖ Inactive
Description sample	Creates profiles Yes	Last updated March 1, 2022, 3:11 (UTC)
	Data retention 366 days	Date created March 1, 2022, 3:11 (UTC)

Tentang tujuan pemetaan

Tujuan pemetaan adalah pemetaan Anda dari sumber ke definisi standar yang sudah ditentukan di Amazon Connect.

Tabel berikut mencantumkan tujuan pemetaan yang didukung.

Objek sumber	Tujuan: Pelanggan, Produk, Pesanan, Kasus
S3	Sebarang
Rekening Tenaga Penjualan	Pelanggan
Salesforce-Kontak	Pelanggan
Aset Tenaga Penjualan	Produk
Pengguna ZenDesk	Pelanggan
Memimpin pasar	Pelanggan
ServiceNow-sys_user	Pelanggan

Objek sumber	Tujuan: Pelanggan, Produk, Pesanan, Kasus
Segmen-Identifikasi	Pelanggan
Segmen-Pelanggan	Pelanggan
Shopify-Pelanggan	Pelanggan
Shopify- DraftOrder	Order
Tiket Zendesk	Kasus
ServiceNow-tugas	Kasus
Insiden ServiceNow	Kasus

Persyaratan pemetaan tipe objek

Informasi berikut harus ada dalam pemetaan tipe objek Anda sehingga Profil Pelanggan dapat memproses data yang masuk:

- Definisi semua bidang dalam objek tertelan yang harus dipetakan ke profil standar, atau digunakan untuk menetapkan data ke profil. Ini memberi tahu Profil Pelanggan bidang mana dalam objek sumber tertelan yang harus dipetakan ke bidang tertentu dalam objek profil standar.
- Bidang mana di objek sumber dari data kustom Anda yang harus diindeks dan bagaimana caranya.

Ketika data sumber dicerna oleh Profil Pelanggan, bidang yang diindeks menentukan:

- Profil mana yang dimiliki objek tertentu.
- Objek mana yang terkait satu sama lain dan harus ditempatkan di profil yang sama. Misalnya, nomor akun atau ID kontak dalam catatan kontak.
- Nilai apa yang dapat digunakan untuk menemukan profil. Misalnya, nama kontak dapat diindeks. Ini akan memungkinkan agen untuk menemukan semua profil milik pelanggan dengan nama tertentu.

Persyaratan utama

Anda harus mendefinisikan setidaknya satu kunci. Profil Pelanggan menggunakan kunci ini untuk memetakan objek profil kustom Anda ke profil.

Pemetaan objek profil kustom juga membutuhkan setidaknya satu kunci yang secara unik mengidentifikasi objek sehingga dapat diperbarui dengan menentukan nilai yang sama dari bidang ini (persyaratan ini dapat dipenuhi dengan satu kunci).

Setiap kunci dapat terdiri dari satu atau lebih bidang.

Persyaratan lapangan

Definisi bidang menentukan cara membaca nilai untuk nama bidang itu dari objek sumber. Definisi bidang juga menentukan jenis data apa yang disimpan di lapangan.

Nama tipe objek dapat berupa string numerik alfa atau karakter '-' dan '_', mereka juga tidak dapat memulai dengan karakter '_', yang digunakan untuk tipe objek standar yang dicadangkan.

Detail definisi pemetaan tipe objek

Definisi pemetaan tipe objek memiliki dua bagian: definisi bidang dan definisi kunci.

Tip

Untuk mempelajari cara membuat pemetaan tipe objek, lihat posting blog ini: [Menyatukan dan mengatur informasi pelanggan dengan Profil Pelanggan Amazon Connect dengan konektor Amazon S3 yang sudah dibuat sebelumnya](#). Atau, lihat video ini di YouTube: [Cara Mengintegrasikan Data Profil Pelanggan ke Pengalaman Pusat Kontak Anda](#).

Detail definisi bidang

Definisi bidang mendefinisikan sumber, tujuan (target), dan jenis bidang. Sebagai contoh:

```
"Fields": {
  "{fieldName}": {
    "Source": "{source}",
    "Target": "{target}",
    "ContentType": "{contentType}"
  }, ...
}, ...
```

- **Source:** Ini bisa menjadi pengakses JSON untuk bidang atau makro Setang untuk menghasilkan nilai bidang.

Objek sumber yang diuraikan diberi nama `_source` sehingga semua bidang di bidang sumber perlu diawali oleh string ini. Hanya `_source` objek yang didukung.

Gunakan solusi makro Setang untuk menghasilkan konstanta dan menggabungkan beberapa bidang objek sumber ke dalam satu bidang. Ini berguna untuk pengindeksan.

- **Target:** Menentukan di mana dalam tipe objek standar data bidang ini harus dipetakan.

Mengisi profil standar memungkinkan Anda untuk menggunakan data yang dicerna dari sumber data apa pun dengan aplikasi yang dibangun di atas Profil Pelanggan tanpa pengetahuan khusus tentang format data yang dicerna.

Bidang ini bersifat opsional. Anda mungkin ingin mendefinisikan bidang semata-mata untuk tujuan memasukkannya ke dalam kunci.

Format bidang ini selalu merupakan pengakses JSON. Satu-satunya objek target yang didukung adalah `_profile`.

- **ContentType:** Nilai-nilai berikut didukung `STRING`, `NUMBER`, `PHONE_NUMBER`, `EMAIL_ADDRESS`, `NAME`. Jika tidak `ContentType` ditentukan `STRING` diasumsikan.

`ContentType` digunakan untuk menentukan bagaimana mengindeks nilai sehingga agen dapat mencarinya. Misalnya, jika `ContentType` diatur ke `PHONE_NUMBER`, nomor telepon diproses sehingga agen dapat mencarinya dalam format apa pun: string `+15551234567` cocok dengan `(555) -123-4567`.

Detail definisi utama

Kunci berisi satu atau beberapa bidang yang bersama-sama mendefinisikan kunci yang dapat digunakan untuk mencari objek (atau profil milik mereka) menggunakan [SearchProfiles](#) API. Kuncinya juga dapat didefinisikan untuk mengidentifikasi profil secara unik atau mengidentifikasi objek itu sendiri secara unik.

```
"Keys": {
  "{keyName}": [{
    "StandardIdentifiers": [...],
    "FieldNames": [ "{fieldname}", ...]
  }], ...
}, ...
```

Nama kunci bersifat global untuk domain. Jika Anda memiliki dua kunci, dengan nama yang sama dalam dua pemetaan tipe objek yang berbeda:

- Kunci-kunci itu harus menempati namespace yang sama
- Mereka dapat digunakan untuk berpotensi menghubungkan profil bersama antara objek yang berbeda. Jika mereka cocok antara objek, Profil Pelanggan menempatkan dua objek dalam profil yang sama.

Untuk frasa ini dengan cara lain: kunci harus memiliki nama kunci yang sama dalam domain jika, dan hanya jika, nilai yang sama berarti bahwa mereka terkait. Misalnya, nomor telepon yang ditentukan dalam satu jenis objek akan terkait dengan nomor telepon yang sama yang ditentukan dalam jenis objek lain. Pengidentifikasi internal yang ditentukan untuk objek yang diimpor dari Salesforce mungkin tidak terkait dengan objek lain yang diimpor dari Marketo, bahkan jika mereka memiliki nilai yang persis sama.

Definisi kunci digunakan dalam dua cara:

- Di dalam Profil Pelanggan selama konsumsi, mereka digunakan untuk mencari tahu profil apa objek harus ditugaskan.
- Mereka memungkinkan Anda untuk menggunakan [SearchProfiles](#) API untuk mencari nilai kunci dan menemukan profil.



Tombol pencarian default

Kunci pencarian default, seperti `_phone` dan `_email`, telah ditentukan sebelumnya oleh template objek [Profil Standar](#), [Aset Standar](#), [Pesanan Standar](#), dan [Kasus Standar](#). Anda dapat menggunakan kunci pencarian default sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles API](#) untuk menemukan profil.

Pengidentifikasi standar

Pengidentifikasi standar memungkinkan Anda untuk mengatur atribut pada kunci. Tentukan pengidentifikasi mana yang akan digunakan berdasarkan bagaimana Anda ingin data dicerna di profil. Misalnya, Anda menandai nomor telepon dengan profil pengenalan. Ini berarti nomor telepon harus diperlakukan sebagai pengenalan unik. Jika Profil Pelanggan mendapat dua kontak dengan nomor telepon yang sama, kontak akan digabungkan menjadi satu profil.

Nama pengenalan	Deskripsi
UNIK	<p>Pengidentifikasi ini harus ditentukan oleh tepat satu indeks untuk setiap jenis objek. Kunci ini digunakan untuk mengidentifikasi objek dari tipe objek secara unik untuk mengambilnya atau jika diperlukan memperbarui objek yang dikirimkan di kemudian hari.</p> <p>Semua bidang yang membentuk kunci UNIK harus ditentukan saat mengirimkan objek baru atau ditolak.</p>
PROFIL	<p>Pengenalan ini berarti bahwa kunci ini secara unik mengidentifikasi profil. Ketika pengenalan ini ditentukan, itu berarti bahwa selama konsumsi, Profil Pelanggan mencari profil apa pun yang memiliki kunci ini terkait dengannya.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika profil ditemukan, maka objek ditugaskan ke profil itu.• Jika lebih dari satu profil ditemukan saat mencari kunci ini, kecocokan ditolak. (Hanya kunci yang mengidentifikasi profil secara unik yang harus digunakan sebagai kunci unik kecuali untuk keadaan khusus.)
LOOKUP_ONLY	<p>Pengidentifikasi ini menunjukkan kunci tidak disimpan setelah menelan objek. Kuncinya hanya digunakan untuk menentukan profil selama konsumsi.</p> <p>Nilai kunci tidak terkait dengan profil selama konsumsi, yang berarti tidak dapat digunakan untuk memungkinkan pencarian atau mencocokkan objek yang dicerna nanti dengan kunci yang sama.</p>

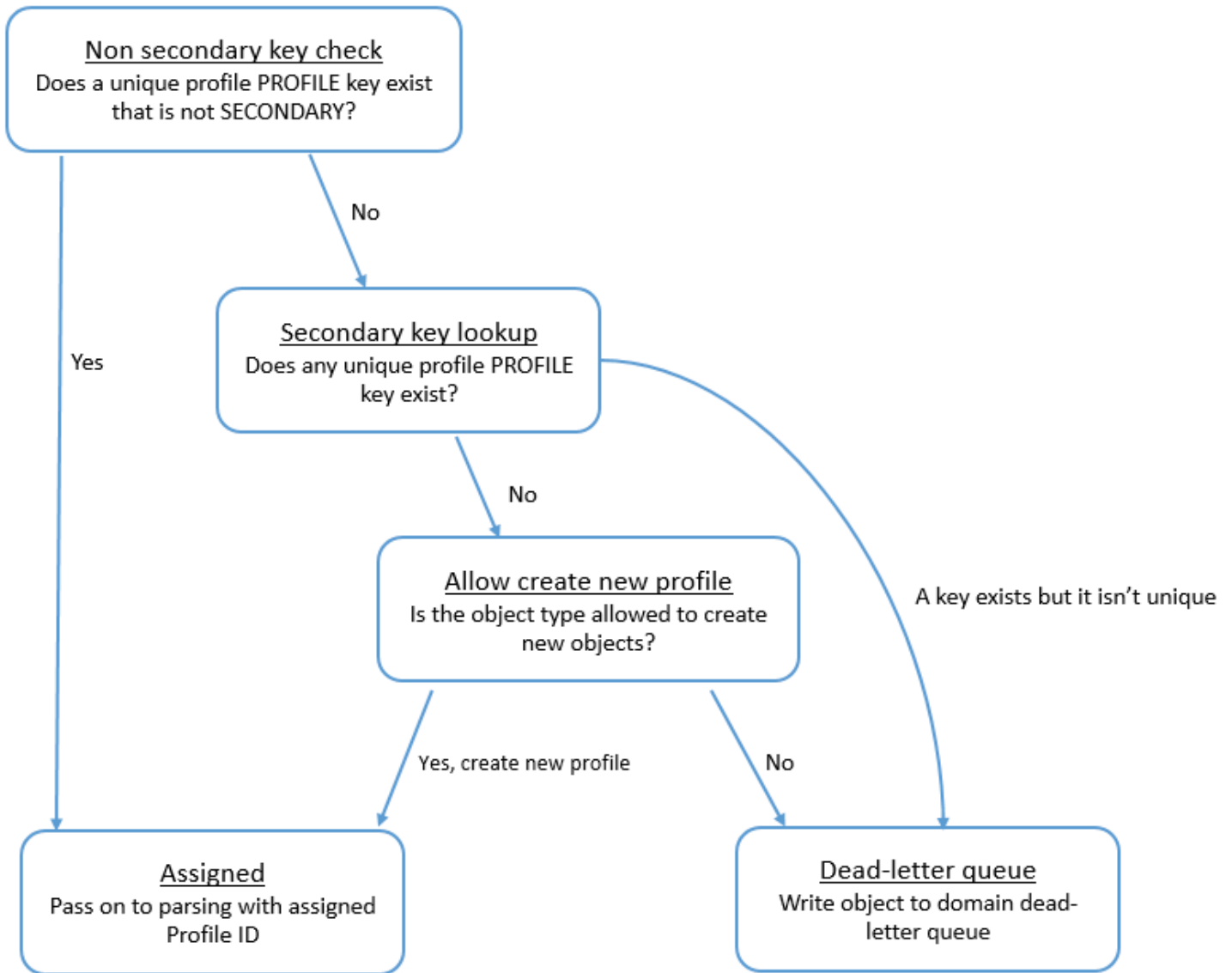
Nama pengenalan	Deskripsi
	<p> Note</p> <ul style="list-style-type: none">• Anda tidak dapat menentukan kunci sebagai UNIQUE pengenalan dan LOOKUP_ONLY pengenalan.• Anda hanya dapat menggunakan PROFILE bersama-sama dengan LOOKUP_ONLY jika setidaknya ada satu kunci lain yang memiliki PROFILE pengenalan tanpa NEW_ONLY atau LOOKUP_ONLY pengidentifikasi.
NEW_ONLY	<p>Jika profil belum ada sebelum objek dicerna, kuncinya dikaitkan dengan profil. Jika tidak, kunci hanya digunakan untuk mencocokkan objek dengan profil.</p> <p> Note</p> <ul style="list-style-type: none">• Anda tidak dapat menentukan kunci sebagai UNIQUE pengenalan dan NEW_ONLY pengenalan.• Anda hanya dapat menggunakan PROFILE bersama-sama dengan NEW_ONLY jika setidaknya ada satu kunci lain yang memiliki PROFILE pengenalan tanpa NEW_ONLY atau LOOKUP_ONLY pengidentifikasi.

Nama pengenalan	Deskripsi
SEKUNDER	<p>Selama pencocokan objek ke profil, Profil Pelanggan pertama-tama mencari semua kunci PROFIL yang tidak memiliki pengenalan SEKUNDER. Ini dianggap pertama. Kunci SEKUNDER hanya dipertimbangkan jika tidak ada profil yang cocok ditemukan menggunakan tombol ini.</p>
ASET	<p>Pengenalan ini berarti bahwa kunci ini secara unik mengidentifikasi suatu aset. Ketika pengenalan ini ditentukan, itu berarti bahwa selama konsumsi, Profil Pelanggan mencari aset apa pun yang memiliki kunci ini terkait dengannya.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika aset ditemukan, maka objek tersebut ditugaskan ke aset tersebut.• Jika lebih dari satu aset ditemukan saat mencari kunci ini, kecocokan ditolak. (Hanya kunci yang mengidentifikasi aset secara unik yang harus digunakan sebagai kunci unik kecuali untuk keadaan khusus.)
PESANAN	<p>Pengenalan ini berarti bahwa kunci ini secara unik mengidentifikasi pesanan. Ketika pengenalan ini ditentukan, itu berarti bahwa selama konsumsi, Profil Pelanggan mencari pesanan apa pun yang memiliki kunci ini terkait dengannya.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika pesanan ditemukan, maka objek ditugaskan ke urutan itu.• Jika lebih dari satu pesanan ditemukan saat mencari kunci ini, kecocokan ditolak. (Hanya kunci yang mengidentifikasi pesanan secara unik yang harus digunakan sebagai kunci unik kecuali untuk keadaan khusus.)

Nama pengenalan	Deskripsi
KASUS	<p>Identifier ini berarti bahwa kunci ini secara unik mengidentifikasi sebuah kasus. Ketika pengenalan ini ditentukan, itu berarti bahwa selama konsumsi, Profil Pelanggan mencari kasus apa pun yang memiliki kunci ini terkait dengannya.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika kasus ditemukan, maka objek ditugaskan untuk kasus itu.• Jika lebih dari satu kasus ditemukan saat mencari kunci ini, kecocokan ditolak. (Hanya kunci yang mengidentifikasi kasus secara unik yang harus digunakan sebagai kunci unik kecuali untuk keadaan khusus.)

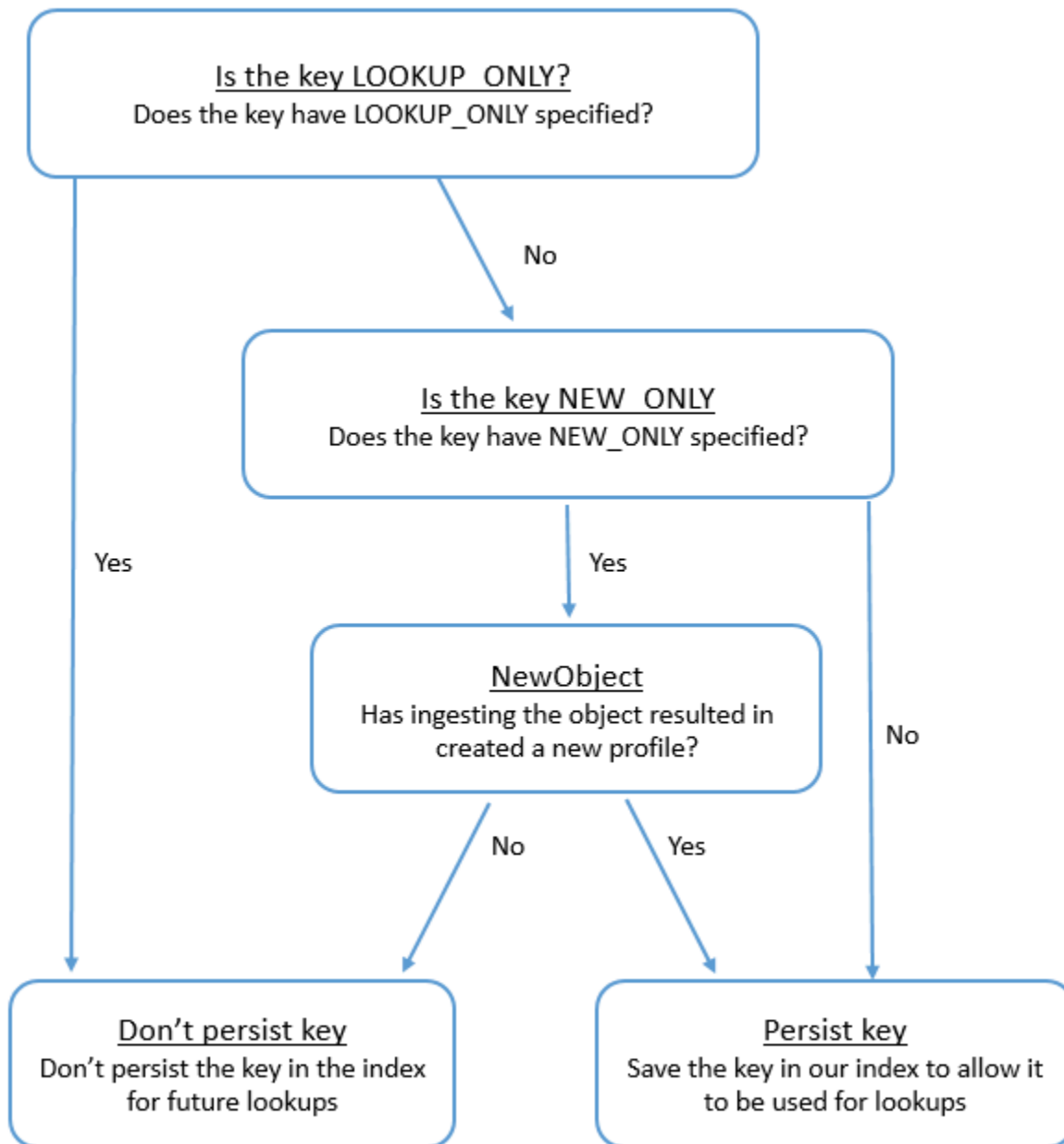
Cara kerja penugasan profil menggunakan definisi kunci

Ketika Profil Pelanggan menyerap pemetaan objek kustom, ia memproses definisi kunci. Diagram berikut menunjukkan bagaimana memproses pengidentifikasi standar dalam definisi kunci untuk menentukan profil mana yang akan ditetapkan objek.



Bagaimana kunci ditambahkan ke indeks untuk tampilan future

Diagram berikut menunjukkan bagaimana Profil Pelanggan memproses pengidentifikasi standar untuk menentukan apakah akan mempertahankan kunci.



Pemetaan tipe objek untuk profil standar

Topik di bagian ini memberikan definisi profil standar, dan pemetaan jenis objek dari aplikasi eksternal ke profil standar.

Daftar Isi

- [Persyaratan AppFlow akses Amazon](#)
- [Persyaratan AppIntegrations akses Amazon](#)

- [Persyaratan EventBridge akses Amazon](#)
- [Definisi profil standar](#)
- [Memetakan objek Salesforce ke profil standar](#)
- [Memetakan objek Zendesk ke profil standar](#)
- [Memetakan objek Marketo ke profil standar](#)
- [Memetakan ServiceNow objek ke objek profil standar](#)
- [Memetakan objek Segmen ke objek profil standar](#)
- [Pemetaan objek Shopify ke objek profil standar](#)

Persyaratan AppFlow akses Amazon

Berikut ini adalah persyaratan AppFlow akses Amazon untuk membuat dan menghapus Zendesk, Marketo, Salesforce, dan integrasi: ServiceNow

- Appflow: CreateFlow
- Appflow: DeleteFlow

Persyaratan AppIntegrations akses Amazon

Berikut ini adalah persyaratan AppIntegrations akses Amazon untuk membuat dan menghapus Segmen dan integrasi Shopify:

- integrasi aplikasi: GetEventIntegration
- integrasi aplikasi: ListEventIntegrationAssociations
- integrasi aplikasi: CreateEventIntegrationAssociation
- integrasi aplikasi: DeleteEventIntegrationAssociation

Persyaratan EventBridge akses Amazon

Berikut ini adalah persyaratan EventBridge akses Amazon untuk membuat dan menghapus Segmen dan integrasi Shopify:

- peristiwa: ListTargetsByRule
- peristiwa: PutRule

- peristiwa: PutTargets
- peristiwa: DeleteRule
- peristiwa: RemoveTargets

Definisi profil standar

Tabel berikut mencantumkan semua bidang dalam objek profil standar Profil Pelanggan.

Bidang profil standar	Jenis data	Deskripsi
ProfileId	String	Pengidentifikasi unik dari profil pelanggan.
AccountNumber	String	Nomor rekening unik yang telah Anda berikan kepada pelanggan.
AdditionalInformation	String	Setiap informasi tambahan yang relevan dengan profil pelanggan.
PartyType	String	Jenis profil yang digunakan untuk menggambarkan pelanggan. Nilai yang valid: INDIVIDU BISNIS LAINNYA
BusinessName	String	Nama bisnis pelanggan.
FirstName	String	Nama depan pelanggan.
MiddleName	String	Nama tengah pelanggan.
LastName	String	Nama belakang pelanggan.
BirthDate	String	Tanggal lahir pelanggan.

Bidang profil standar	Jenis data	Deskripsi
Gender	String	Jenis kelamin yang dengannya pelanggan mengidentifikasi.
PhoneNumber	String	Nomor telepon pelanggan , yang belum ditentukan sebagai nomor ponsel, rumah, atau bisnis.
MobilePhoneNumber	String	Nomor ponsel pelanggan.
HomePhoneNumber	String	Nomor telepon rumah pelanggan.
BusinessPhoneNumber	String	Nomor telepon bisnis pelanggan.
EmailAddress	String	Alamat email pelanggan, yang belum ditentukan sebagai alamat pribadi atau bisnis.
BusinessEmailAddress	String	Alamat email bisnis pelanggan .
Alamat	Alamat	Alamat umum yang terkait dengan pelanggan yang tidak mengirim surat, pengiriman, atau penagihan.
ShippingAddress	Alamat	Alamat pengiriman pelanggan.
MailingAddress	Alamat	Alamat surat pelanggan.
BillingAddress	Alamat	Alamat penagihan pelanggan.
Atribut	S tring-to-string peta	Pasangan kunci-nilai atribut dari profil pelanggan.

Objek profil standar diindeks oleh kunci dalam tabel berikut.

Nama indeks standar	Bidang profil standar
_telepon	PhoneNumber, MobilePhoneNumber, HomePhoneNumber, atau BusinessPhoneNumber
_email	EmailAddress, PersonalEmailAddress, atau BusinessEmailAddress
_akun	AccountNumber
_ProfileID	ProfileId
_FullName	"FirstName MiddleName LastName"

Misalnya, Anda dapat menggunakan _phone sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles API](#) untuk menemukan profil yang PhoneNumber, MobilePhoneNumber HomePhoneNumber, atau BusinessPhoneNumber atributnya cocok dengan nilai penelusuran.

Tipe data alamat

Bidang profil standar	Jenis data	Deskripsi
Alamat1	String	Baris pertama dari alamat pelanggan.
Alamat2	String	Baris kedua dari alamat pelanggan.
Alamat3	String	Baris ketiga dari alamat pelanggan.
Alamat4	String	Baris keempat dari alamat pelanggan.
Kota	String	Kota tempat pelanggan tinggal.

Bidang profil standar	Jenis data	Deskripsi
Negara	String	Negara tempat pelanggan tinggal.
Kabupaten	String	Kabupaten tempat pelanggan tinggal.
PostalCode	String	Kode pos alamat pelanggan.
Provinsi	String	Provinsi tempat pelanggan tinggal.
Status	String	Keadaan di mana pelanggan tinggal.

Memetakan objek Salesforce ke profil standar

Topik ini mencantumkan bidang mana di objek Salesforce yang dipetakan ke bidang di objek profil standar di Profil Pelanggan.

Objek Salesforce-Account

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek Salesforce-Account. Bidang dalam objek Salesforce-Account Anda dapat bervariasi tergantung pada konfigurasi instans Salesforce Anda.

- Id
- IsDeleted
- MasterRecordId
- Nama
- Tipe
- ParentId
- BillingStreet
- BillingCity
- BillingState
- BillingPostalCode
- BillingCountry

- BillingLatitude
- BillingLongitude
- BillingGeocodeAccuracy
- BillingAddress.Kota
- BillingAddress.Negara
- BillingAddress.Geocodeakurasi
- BillingAddress.garis lintang
- BillingAddress.bujur
- BillingAddress.Kode pos
- BillingAddress.negara
- BillingAddress.jalan
- ShippingStreet
- ShippingCity
- ShippingState
- ShippingPostalCode
- ShippingCountry
- ShippingLatitude
- ShippingLongitude
- ShippingGeocodeAccuracy
- ShippingAddress.kota
- ShippingAddress.negara
- ShippingAddress.garis lintang
- ShippingAddress.bujur
- ShippingAddress.Kode pos
- ShippingAddress.negara
- ShippingAddress.jalan
- Telepon
- Faks
- AccountNumber
- Website

- PhotoUrl
- Sic
- Industri
- AnnualRevenue
- NumberOfEmployees
- Kepemilikan
- TickerSymbol
- Deskripsi
- Peringkat
- Situs
- OwnerId
- CreatedDate
- CreatedById
- LastModifiedDate
- LastModifiedId
- SystemModstamp
- LastActivityDate
- LastViewedDate
- LastReferencedDate
- Gergaji ukir
- JigsawCompanyId
- CleanStatus
- AccountSource
- DunsNumber
- Tradestyle
- NaicsCode
- NaicsDesc
- YearStarted
- SicDesc
- DandbCompanyId

- IsBuyer

Memetakan objek Salesforce-Account ke profil standar

Subset bidang dalam peta objek Salesforce-Account ke objek profil standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek Salesforce-Account ke profil standar. (Tabel mencakup pemetaan untuk instance Salesforce yang telah dikonfigurasi untuk menyertakan bidang Person.)

Bidang sumber Salesforce-Account	Bidang target profil standar
Id	Atribut. sfdcAccountId
Nama	BusinessName
Telepon	PhoneNumber
BillingStreet	BillingAddress.Alat1
BillingCity	BillingAddress.Kota
BillingState	BillingAddress.Negara
BillingCountry	BillingAddress.Negara
BillingPostalCode	BillingAddress.PostalCode
ShippingStreet	ShippingAddress.Alat1
ShippingCity	ShippingAddress.Kota
ShippingState	ShippingAddress.Negara
ShippingCountry	ShippingAddress.Negara
ShippingPostalCode	ShippingAddress.PostalCode
IsPersonAccount	PartyType
PersonMobilePhone	MobilePhoneNumber

Bidang sumber Salesforce-Account	Bidang target profil standar
PersonHomePhone	HomePhoneNumber
PersonEmail	PersonalEmailAddress
PersonMailingAddress.Jalan	MailingAddress.Alat1
PersonMailingAddress.Kota	MailingAddress.Kota
PersonMailingAddress.Negara	MailingAddress.Negara
PersonMailingAddress.Negara	MailingAddress.Negara
PersonMailingAddress.PostalCode	MailingAddress.PostalCode
PersonBirthDate	BirthDate
PersonOtherStreet	Alamat.Alat1
PersonOtherCity	Alamat.City
PersonOtherState	Alamat.State
PersonOtherCountry	Alamat.Negara
PersonOtherPostalCode	Alamat. PostalCode
FirstName	FirstName
LastName	LastName
MiddleName	MiddleName
AccountNumber	AccountNumber

Data pelanggan Salesforce-Account dari objek Salesforce dikaitkan dengan profil pelanggan Amazon Connect menggunakan indeks dalam tabel berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber Salesforce-Account
<code>_salesforceAccountId</code>	Id

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_salesforceAccountId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles](#) API untuk menemukan profil. Anda dapat menemukan objek Salesforce-Account yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan dan disetel ke `ProfileId`. `ObjectTypeName` Salesforce-Account

Objek Salesforce-Contact

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek Salesforce-Contact.

- Id
- IsDeleted
- MasterRecordId
- Akuntd
- LastName
- FirstName
- Salam
- Nama
- OtherStreet
- OtherCity
- OtherState
- OtherPostalCode
- OtherCountry
- OtherLatitude
- OtherLongitude
- OtherGeocodeAccuracy
- OtherAddress.kota
- OtherAddress.negara
- OtherAddress.Geocodeakurasi
- OtherAddress.garis lintang

- OtherAddress.Kode pos
- OtherAddress.negara
- OtherAddress.jalan
- MailingStreet
- MailingCity
- MailingState
- MailingPostalCode
- MailingCountry
- MailingLatitude
- MailingLongitude
- MailingGeocodeAccuracy
- MailingAddress.kota
- MailingAddress.negara
- MailingAddress.Geocodeakurasi
- MailingAddress.garis lintang
- MailingAddress.bujur
- MailingAddress.Kode pos
- MailingAddress.negara
- MailingAddress.jalan
- Telepon
- Faks
- MobilePhone
- HomePhone
- OtherPhone
- AssistantPhone
- ReportsTold
- Email
- Judul
- Departemen
- AssistantName

- LeadSource
- Tanggal Lahir
- Deskripsi
- OwnerId
- CreatedDate
- CreatedById
- LastModifiedDate
- LastModifiedById
- SystemModstamp
- LastActivityDate
- LastCU RequestDate
- LastCU UpdateDate
- LastViewedDate
- LastReferencedDate
- EmailBouncedReason
- EmailBouncedDate
- IsEmailBounced
- PhotoUrl
- Gergaji ukir
- JigawContactId
- CleanStatus
- IndividualId

Memetakan objek Salesforce-Contact ke profil standar

Subset bidang dalam peta objek Salesforce-Contact ke objek profil standar di Profil Pelanggan. Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek Salesforce-Contact ke objek profil standar.

Bidang sumber Salesforce-Contact	Bidang target profil standar
Id	Atribut. sfdcContactId

Bidang sumber Salesforce-Contact	Bidang target profil standar
AccountId	Atribut. sfdcAccountId
LastName	LastName
FirstName	FirstName
MiddleName	MiddleName
OtherStreet	Alamat.Alamat1
OtherCity	Alamat.City
OtherState	Alamat.State
OtherCountry	Alamat.Negara
OtherPostalCode	Alamat. PostalCode
MailingStreet	MailingAddress.Alamat1
MailingCity	MailingAddress.Kota
MailingState	MailingAddress.Negara
MailingCountry	MailingAddress.Negara
MailingPostalCode	MailingAddress.PostalCode
Telepon	PhoneNumber
HomePhone	HomePhoneNumber
MobilePhone	MobilePhoneNumber
Email	EmailAddress
Tanggal Lahir	BirthDate

Data pelanggan Salesforce-Contact dari objek Salesforce dikaitkan dengan profil pelanggan Amazon Connect menggunakan indeks dalam tabel berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber Salesforce-Contact
<code>_salesforceContactId</code>	Id
<code>_salesforceAccountId</code>	AccountId

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_salesforceAccountId` dan `_salesforceContactId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles](#) API untuk menemukan profil. Anda dapat menemukan objek Salesforce-Contact yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan dan disetel ke `ProfileId`. `ObjectName` Salesforce-Contact

Memetakan objek Zendesk ke profil standar

Topik ini mencantumkan bidang mana di objek Zendesk yang dipetakan ke bidang di profil standar di Profil Pelanggan.

Objek pengguna ZenDesk

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek ZenDesk-Users.

- id
- url
- external_id
- Email
- aktif
- chat_only
- customer_role_id
- role_type
- detail
- last_login_at
- tempat
- locale_id
- moderator

- catatan
- hanya_private_comments
- default_group_id
- telepon
- shared_phone_number
- foto
- restricted_agent
- peran
- bersama
- tag
- tanda tangan
- tergantung
- ticket_restriction
- time_zone
- two_factor_auth_enabled
- user_fields
- diverifikasi
- laporan_csv
- dibuat_at
- updated_at

Memetakan pengguna Zendesk ke profil standar

Subset dari bidang dalam peta objek ZenDesk-Users ke profil standar di Profil Pelanggan. Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek ZenDesk-Users ke profil standar.

Bidang sumber pengguna ZenDesk	Bidang target profil standar
id	Atribut. ZendeskUserId
external_id	Atribut. ZendeskExternalId

Bidang sumber pengguna ZenDesk	Bidang target profil standar
Email	EmailAddress
telepon	PhoneNumber

Data pelanggan pengguna Zendesk dari objek Zendesk dikaitkan dengan profil pelanggan Amazon Connect menggunakan indeks berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber pengguna ZenDesk
_zendeskUserId	Id
_zendeskExternalId	external_id

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_zendeskUserId` dan `_zendeskExternalId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles](#) API untuk menemukan profil pelanggan Amazon Connect. Anda dapat menemukan objek Zendesk-Users yang terkait dengan profil pelanggan tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `Zendesk-users`.

Memetakan objek Marketo ke profil standar

Topik ini mencantumkan bidang mana di objek Marketo yang dipetakan ke bidang di objek profil standar di Profil Pelanggan.

Objek marketo-lead

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek Marketo-leads

- id
- FirstName
- Nama terakhir
- MiddleName
- Email
- telepon
- MobilePhone

- BillingStreet
- BillingCity
- BillingState
- Negara Penagihan
- billingPostalCode
- alamat
- kota
- status
- negeri
- kode pos
- gender
- dateOfBirth

Pemetaan Market-mengarah ke profil standar

Subset bidang di peta objek Marketo-lead ke profil standar.

Bidang sumber marketo-lead	Bidang target profil standar
id	Atribut. MarketoLeadId
sfdcAccountId	Atribut. sfdcAccountId
sfdcContactId	Atribut. sfdcContactId
FirstName	FirstName
Nama terakhir	LastName
MiddleName	MiddleName
Email	EmailAddress
telepon	PhoneNumber
MobilePhone	MobilePhoneNumber

Bidang sumber marketo-lead	Bidang target profil standar
MobilePhone	MobilePhoneNumber
BillingStreet	BillingAddress.Alat1
BillingCity	BillingAddress.Kota
BillingState	BillingAddress.Negara
Negara Penagihan	BillingAddress.Negara
billingPostalCode	BillingAddress.PostalCode
alamat	Alamat.Alat1
kota	Alamat.City
status	Alamat.State
negeri	Alamat.Negara
kode pos	Alamat. PostalCode
gender	Gender
dataOfBirth	BirthDate

Data pelanggan Marketo-lead dari Marketo dikaitkan dengan profil pelanggan Amazon Connect menggunakan indeks dalam tabel berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber marketo-lead
_marketoLeadId	id
_salesforceAccountId	sfdcAccountId
_salesforceContactId	sfdcContactId

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_marketoLeadId`, `_salesforceAccountId`, dan `_salesforceContactId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles](#) API untuk menemukan profil pelanggan Amazon Connect. Anda dapat menemukan objek Marketo-leads yang terkait dengan profil pelanggan tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `Marketo-leads`

Memetakan ServiceNow objek ke objek profil standar

Topik ini mencantumkan bidang mana dalam ServiceNow objek yang dipetakan ke bidang di objek profil standar di Amazon Connect Customer Profiles.

ServiceNow-`sys_user` objek

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek ServiceNow-`sys_user`

- `sys_id`
- `aktif`
- `gedung`
- `calendar_integration`
- `kota`
- `perusahaan`
- `cost_center`
- `negeri`
- `date_format`
- `default_perspective`
- `departemen`
- `edu_status`
- `Email`
- `karyawan_number`
- `enable_multifactor_authn`
- `failed_attempts`
- `first_name`
- `gender`

- home_phone
- internal_integration_user
- pengantar
- last_login
- last_login_device
- last_login_time
- last_name
- last_password
- ldap_server
- lokasi
- terkunci_keluar
- manajer
- middle_name
- mobile_phone
- name
- pemberitahuan
- password_needs_reset
- telepon
- foto
- preferred_language
- peran
- jadwal
- sumber
- status
- jalan
- sys_class_name
- sys_created_by
- sys_created_on
- sys_domain.link

- sys_domain.value
- sys_domain_path
- sys_id
- sys_mod_count
- sys_updated_by
- sys_udpated_on
- format waktu_
- time_zone
- title
- user_name
- user_password
- web_service_access_only
- zip

Memetakan ServiceNow-sys_Users ke objek profil standar

Subset dari bidang dalam peta objek ServiceNow-SYS_USERS ke objek profil standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek ServiceNow-SYS_USERS ke profil standar.

Bidang sumber ServiceNow-sys_Users	Bidang target profil pelanggan
sys_id	Atribut. ServiceNowSystemId
first_name	FirstName
last_name	LastName
middle_name	MiddleName
gender	Gender
Email	EmailAddress

Bidang sumber ServiceNow-sys_Users	Bidang target profil pelanggan
telepon	PhoneNumber
home_phone	HomePhoneNumber
mobile_phone	MobilePhoneNumber
jalan	Alamat.Alamat1
kota	Alamat.City
status	Alamat.State
negeri	Alamat.Negara
zip	Alamat. PostalCode

Data pelanggan ServiceNow-sys_user dari objek Servicenow dikaitkan dengan profil pelanggan Amazon Connect menggunakan indeks dalam tabel berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber ServiceNow-sys_user
_serviceNowSystem Id	sys_id

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_serviceNowSystemId` dan `_serviceNowIncidentId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles](#) API untuk menemukan profil pelanggan Amazon Connect. Anda dapat menemukan objek ServiceNow-sys_user yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan dan disetel ke. `ProfileId` `ObjectTypeName` `Servicenow-sys_user`

Memetakan objek Segmen ke objek profil standar

Topik ini mencantumkan bidang mana dalam objek Segmen yang dipetakan ke bidang di objek profil standar di Profil Pelanggan Amazon Connect.

Segmen-Identifikasi objek

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek Segmen-Identifikasi.

- userId
- bidang umum - lihat [Spesifikasi: Bidang Umum](#) dalam dokumentasi Segmen
- Segmen sifat yang dicadangkan - lihat [Karakter](#) dalam dokumentasi Segmen
- traits.address.street
- traits.address.city
- traits.address.state
- Traits.Address.PostalCode
- traits.address.country
- sifat-sifat.usia
- sifat-sifat.avatar
- sifat-sifat.ulang tahun
- traits.company.name
- traits.company.id
- traits.company.industry
- traits.company.employee_count
- traits.company.plan
- Sifat-sifat.createdat
- sifat-sifat.deskripsi
- sifat-sifat.email
- Traits.firstName
- sifat-sifat.gender
- traits.id
- Traits.lastName
- sifat-sifat.name
- traits.phone
- traits.title
- sifat-sifat.nama pengguna
- traits.website

Memetakan Segmen-Identifikasi ke objek profil standar

Subset dari bidang dalam peta objek Segmen-Identifikasi ke objek profil standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek Segment-Identifikasi ke profil standar.

Segment-Identify source field	Standard profile target field
userId	Attributes.SegmentUserId
traits.company.name	BusinessName
traits.firstName	FirstName
traits.lastName	LastName
traits.birthday	BirthDate
traits.gender	Gender
traits.phone	PhoneNumber
traits.email	EmailAddress
traits.address.street	Address.Address1
traits.address.city	Address.City
traits.address.state	Address.State
traits.address.country	Address.Country
traits.address.postalCode	Address.PostalCode

Contoh

Contoh berikut menunjukkan cara memetakan bidang sumber ke bidang target.

```
"segmentUserId": {  
  "Source": "_source.detail.event.detail.userId",  
  "Target": "_profile.Attributes.SegmentUserId"
```

}

Data pelanggan Identifikasi Segmen dari objek Segment dikaitkan dengan profil pelanggan Amazon Connect menggunakan indeks berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber Segmen-Identifikasi
_segmentUserId	userId

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_segmentUserId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles](#) API untuk menemukan profil pelanggan Amazon Connect. Anda dapat menemukan objek Segment-Identifikasi yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `Segment-Identify`

Pemetaan objek Shopify ke objek profil standar

Topik ini mencantumkan bidang mana di objek Shopify yang dipetakan ke bidang di objek profil standar di Amazon Connect Customer Profiles.

Objek Shopify-Pelanggan

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek Shopify-Customer.

- `menerima_marketing`
- `accepts_marketing_updated_at`
- `alamat`
- `mata uang`
- `dibuat_at`
- `default_address.address1`
- `default_address.address2`
- `default_address.city`
- `default_address.company`
- `default_address.country`
- `default_address.country_code`
- `default_address.country_name`

- default_address.customer_id
- default_address.default
- default_address.first_name
- default_address.id
- default_address.last_name
- default_address.name
- default_address.phone
- default_address.province
- default_address.province_code
- default_address.zip
- Email
- first_name
- id
- last_name
- last_order_id
- last_order_name
- metafield.key
- metafield.value
- metafield.namespace
- metafield.value_type
- pemasaran_opt_in_level
- multipass_identifier
- not
- orders_count
- telepon
- sms_marketing_consent.state
- sms_marketing_consent.opt_in_level
- sms_marketing_consent.consent_updated_at
- sms_marketing_consent.consent_collected_from
- status

- tag
- bebas pajak
- tax_exemptions
- total_spent
- updated_at
- email terverifikasi_

Memetakan objek Shopify-Customer ke profil standar

Subset bidang di peta objek Shopify-Customer ke objek profil standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek Shopify-Customer ke profil standar.

Shopify-Customer source field	Standard profile target field
id	Attributes.ShopifyCustomerId
email	EmailAddress
first_name	FirstName
last_name	LastName
note	AdditionalInformation
phone	PhoneNumber
default_address.address1	Address.Address1
default_address.address2	Address.Address2
default_address.city	Address.City
default_address.province	Address.Province
default_address.country	Address.Country
default_address.zip	Address.PostalCode

Contoh

Contoh berikut menunjukkan cara memetakan bidang sumber ke bidang target.

```
"shopifyCustomerId": {
  "Source": "_source.detail.event.detail.payload.id",
  "Target": "_profile.Attributes.ShopifyCustomerId"
}
```

Data pelanggan Shopify-Customer dari objek Shopify dikaitkan dengan profil pelanggan Amazon Connect menggunakan indeks berikut.

Standard Index Name	Shopify-Customer source field
<code>_shopifyCustomerId</code>	<code>id</code>

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_shopifyCustomerId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles](#) API untuk menemukan profil pelanggan Amazon Connect. Anda dapat menemukan objek Shopify-Customer yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan dan disetel ke `ProfileId`. `ObjectTypeName` `Shopify-Customer`

Pemetaan tipe objek untuk urutan standar

Topik di bagian ini memberikan definisi urutan standar, dan pemetaan jenis objek dari aplikasi eksternal ke urutan standar.

Daftar Isi

- [Persyaratan AppIntegrations akses Amazon](#)
- [Persyaratan EventBridge akses Amazon](#)
- [Definisi pesanan standar](#)
- [Pemetaan objek Shopify ke urutan standar](#)

Persyaratan AppIntegrations akses Amazon

Berikut ini adalah persyaratan AppIntegrations akses Amazon untuk membuat dan menghapus integrasi Shopify:

- integrasi aplikasi: `GetEventIntegration`

- integrasi aplikasi: ListEventIntegrationAssociations
- integrasi aplikasi: CreateEventIntegrationAssociation
- integrasi aplikasi: DeleteEventIntegrationAssociation

Persyaratan EventBridge akses Amazon

Berikut ini adalah persyaratan EventBridge akses Amazon untuk membuat dan menghapus integrasi Shopify:

- peristiwa: ListTargetsByRule
- peristiwa: PutRule
- peristiwa: PutTargets
- peristiwa: DeleteRule
- peristiwa: RemoveTargets

Definisi pesanan standar

Tabel berikut mencantumkan semua bidang dalam objek pesanan standar Profil Pelanggan.

Standard order field	Data type	Description
OrderId	String	The unique identifier of a standard order.
CustomerEmail	String	The customer's email address.
CustomerPhone	String	The customer's phone number.
CreatedDate	String	The order's date created.
UpdatedDate	String	The order's date updated.
ProcessedDate	String	The order's date processed.
ClosedDate	String	The order's date closed.
CancelledDate	String	The order's date cancelled.

CancelReason	String	The order's cancel reason.
Name	String	The order's name.
AdditionalInformation	String	Any additional information relevant to the order.
Gateway	String	The order's payment gateway.
Status	String	The order's status.
StatusCode	String	The order's status code. Valid values: DRAFT ACTIVATED
StatusUrl	String	The order's status URL.
CreditCardNumber	String	The customer's credit card last four digits.
CreditCardCompany	String	The customer's credit card company.
FulfillmentStatus	String	The order's fulfillment status.
TotalPrice	String	The order's total price.
TotalTax	String	The order's total tax.
TotalDiscounts	String	The order's total discounts.
TotalItemsPrice	String	The order's total items price.
TotalShippingPrice	String	The order's total shipping price.
TotalTipReceived	String	The order's total tip received.
Currency	String	The order's currency.
TotalWeight	String	The order's total weight.

BillingAddress	OrderAddress	The customer's billing address.
ShippingAddress	OrderAddress	The customer's shipping address.
OrderItems	OrderItem list	The order's items.
Attributes	String-to-string map	Key-value pair of attributes of a standard order.

Objek urutan standar diindeks oleh kunci dalam tabel berikut.

Nama indeks standar	Bidang pesanan standar
_OrderId	OrderId

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_orderId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles API](#) untuk menemukan profil yang memiliki urutan yang OrderId cocok dengan nilai pencarian. Anda dapat menemukan objek urutan standar yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects API](#) dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `_order`.

OrderAddress tipe data

Standard order field	Data type	Description
Name	String	The name associated with an order address.
Address1	String	The first line of an order address.
Address2	String	The second line of an order address.
Address3	String	The third line of an order address.

Address4	String	The fourth line of an order address.
City	String	The city of an order address.
County	String	The county of an order address.
State	String	The state of an order address.
Province	String	The province of an order address.
Country	String	The country of an order address.
PostalCode	String	The postal code of an order address.

OrderItem tipe data

Standard order field	Data type	Description
Title	String	The title of an order item.
Price	String	The price of an order item.
Quantity	String	The quantity of an order item.

Pemetaan objek Shopify ke urutan standar

Topik ini mencantumkan bidang mana di objek Shopify yang dipetakan ke bidang dalam objek urutan standar di Profil Pelanggan.

Shopify- objek DraftOrder

Untuk daftar semua bidang dalam objek Shopify- lihat DraftOrder [DraftOrder Objek dalam dokumentasi](#) Shopify.

Memetakan DraftOrder objek Shopify- ke urutan standar

Subset dari bidang di Shopify- peta DraftOrder objek ke objek urutan standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari DraftOrder objek Shopify- ke urutan standar.

StatusCode itu ACTIVATED jika `order_status_url` ada di sumbernya. Jika tidak, `StatusCode` adalah DRAFT.

Shopify-DraftOrder source field	Standard order target field
<code>id</code>	<code>Attributes.ShopifyOrderId</code>
<code>customer.id</code>	<code>Attributes.ShopifyCustomerId</code>
<code>note</code>	<code>AdditionalInformation</code>
<code>email</code>	<code>CustomerEmail</code>
<code>currency</code>	<code>Currency</code>
<code>created_at</code>	<code>CreatedDate</code>
<code>updated_at</code>	<code>UpdatedDate</code>
<code>name</code>	<code>Name</code>
<code>status</code>	<code>Status</code>
<code>order_status_url</code>	<code>StatusCode</code>
<code>billing_address.address1</code>	<code>BillingAddress.Address1</code>
<code>billing_address.address2</code>	<code>BillingAddress.Address2</code>
<code>billing_address.city</code>	<code>BillingAddress.City</code>
<code>billing_address.zip</code>	<code>BillingAddress.PostalCode</code>
<code>billing_address.province</code>	<code>BillingAddress.Province</code>
<code>billing_address.country</code>	<code>BillingAddress.Country</code>

billing_address.name	BillingAddress.Name
shipping_address.address1	ShippingAddress.Address1
shipping_address.address2	ShippingAddress.Address2
shipping_address.city	ShippingAddress.City
shipping_address.zip	ShippingAddress.PostalCode
shipping_address.province	ShippingAddress.Province
shipping_address.country	ShippingAddress.Country
shipping_address.name	ShippingAddress.Name
invoice_url	StatusUrl
total_price	TotalPrice
total_tax	TotalTax
line_items[].title	OrderItems[].Title
line_items[].price	OrderItems[].Price
line_items[].quantity	OrderItems[].Quantity

Contoh

Contoh berikut menunjukkan cara memetakan bidang sumber ke bidang target.

```
"shopifyOrderId": {
  "Source": "_source.detail.event.detail.payload.id",
  "Target": "_order.Attributes.ShopifyOrderId"
}
```

Data DraftOrder pelanggan Shopify- dari objek Shopify dikaitkan dengan pesanan standar Amazon Connect menggunakan indeks berikut.

Standard Index Name	Shopify-DraftOrder source field
---------------------	---------------------------------

`_shopifyOrderId``id`

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_shopifyOrderId` sebagai `ObjectFilter.KeyName` dengan [ListProfileObjects](#) API untuk menemukan urutan standar. Anda dapat menemukan `Shopify-DraftOrder` objek yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `Shopify-DraftOrder`.

Objek Shopify-Order

Untuk daftar semua bidang dalam objek Shopify-Order lihat objek Order dalam dokumentasi [Shopify](#).

Memetakan objek Shopify-Order ke pesanan standar

Subset dari bidang di peta objek Shopify-Order ke objek pesanan standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek Shopify-Order ke urutan standar.

StatusCode itu `ACTIVATED` jika `order_status_url` ada di sumbernya. Jika tidak, `StatusCode` adalah `DRAFT`.

Shopify-Order source field	Standard order target field
<code>id</code>	<code>Attributes.ShopifyOrderId</code>
<code>customer.id</code>	<code>Attributes.ShopifyCustomerId</code>
<code>cancelled_at</code>	<code>CancelledDate</code>
<code>cancel_reason</code>	<code>CancelReason</code>
<code>closed_at</code>	<code>ClosedDate</code>
<code>created_at</code>	<code>CreatedDate</code>
<code>currency</code>	<code>Currency</code>
<code>email</code>	<code>CustomerEmail</code>
<code>financial_status</code>	<code>Status</code>

order_status_url	StatusCode
fulfillment_status	FulfillmentStatus
gateway	Gateway
name	Name
note	AdditionalInformation
order_status_url	StatusUrl
phone	CustomerPhone
processed_at	ProcessedDate
total_discounts	TotalDiscounts
total_line_items_price	TotalItemsPrice
total_price	TotalPrice
total_shipping_price_set.shop_money.amount	TotalShippingPrice
total_tax	TotalTax
total_tip_received	TotalTipReceived
total_weight	TotalWeight
updated_at	UpdatedDate
billing_address.address1	BillingAddress.Address1
billing_address.address2	BillingAddress.Address2
billing_address.city	BillingAddress.City
billing_address.zip	BillingAddress.PostalCode
billing_address.province	BillingAddress.Province
billing_address.country	BillingAddress.Country

billing_address.name	BillingAddress.Name
payment_details.credit_card_number	CreditCardNumber
payment_details.credit_card_company	CreditCardCompany
shipping_address.address1	ShippingAddress.Address1
shipping_address.address2	ShippingAddress.Address2
shipping_address.city	ShippingAddress.City
shipping_address.zip	ShippingAddress.PostalCode
shipping_address.province	ShippingAddress.Province
shipping_address.country	ShippingAddress.Country
shipping_address.name	ShippingAddress.Name
line_items[].title	OrderItems[].Title
line_items[].price	OrderItems[].Price
line_items[].quantity	OrderItems[].Quantity

Contoh

Contoh berikut menunjukkan cara memetakan bidang sumber ke bidang target.

```
"shopifyOrderId": {
  "Source": "_source.detail.event.detail.payload.id",
  "Target": "_order.Attributes.ShopifyOrderId"
}
```

Data pelanggan Shopify-Order dari objek Shopify dikaitkan dengan pesanan standar Amazon Connect menggunakan indeks berikut.

Standard Index Name	Shopify-Order source field
_shopifyOrderId	id

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_shopifyOrderId` sebagai `ObjectFilter.KeyName` dengan [ListProfileObjects](#) API untuk menemukan urutan standar. Anda dapat menemukan objek Shopify-Order yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan dan disetel ke `ProfileId`. `ObjectTypeName` `Shopify-Order`

Pemetaan tipe objek untuk aset standar

Topik di bagian ini memberikan definisi aset standar, dan pemetaan jenis objek dari aplikasi eksternal ke aset standar.

Daftar Isi

- [Persyaratan AppFlow akses Amazon](#)
- [Definisi aset standar](#)
- [Memetakan objek Salesforce ke aset standar](#)

Persyaratan AppFlow akses Amazon

Berikut ini adalah persyaratan AppFlow akses Amazon untuk membuat dan menghapus integrasi Salesforce:

- Appflow: CreateFlow
- Appflow: DeleteFlow

Definisi aset standar

Tabel berikut mencantumkan semua bidang dalam objek aset standar Profil Pelanggan.

Bidang aset standar	Jenis data	Deskripsi
AssetId	String	Pengidentifikasi unik dari aset standar.
AssetName	String	Nama asetnya.
SerialNumber	String	Nomor seri aset.
ModelNumber	String	Nomor model aset.

Bidang aset standar	Jenis data	Deskripsi
ModelName	String	Nama model aset.
produkSKU	String	Unit penyimpanan stok aset.
PurchaseDate	String	Tanggal pembelian aset.
UsageEndDate	String	Tanggal akhir penggunaan aset.
Status	String	Status aset.
Harga	String	Harga aset.
Kuantitas	String	Kuantitas aset.
Deskripsi	String	Deskripsi aset.
AdditionalInformation	String	Setiap informasi tambahan yang relevan dengan aset.
DataSource	String	Sumber data aset.
Atribut	S tring-to-string peta	Pasangan nilai kunci atribut dari aset standar.

Objek aset standar diindeks oleh kunci dalam tabel berikut.

Nama indeks standar	Bidang aset standar
_Assetid	AssetId
_AssetName	AssetName
_SerialNumber	SerialNumber

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_assetName` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles API](#) untuk menemukan profil yang memiliki aset yang `AssetName` cocok dengan nilai pencarian. Anda

dapat menemukan objek aset standar yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects API](#) dengan ProfileId dan ObjectTypeName disetel ke_asset.

Memetakan objek Salesforce ke aset standar

Topik ini mencantumkan bidang mana di objek Salesforce yang dipetakan ke bidang dalam objek aset standar di Profil Pelanggan.

Objek Salesforce-Asset

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek Salesforce-Asset.

- Id
- ContactId
- AccountId
- ParentId
- RootAssetId
- Product2Id
- ProductCode
- IsCompetitorProduct
- CreatedDate
- CreatedById
- LastModifiedDate
- LastModifiedById
- SystemModstamp
- IsDeleted
- Nama
- SerialNumber
- InstallDate
- PurchaseDate
- UsageEndDate
- LifecycleStartDate
- LifecycleEndDate
- Status

- Harga
- Kuantitas
- Deskripsi
- OwnerId
- AssetProvidedById
- AssetServiceById
- IsInternal
- AssetLevel
- StockKeepingUnit
- HasLifecycleManagement
- CurrentMrr
- CurrentLifecycleEndDate
- CurrentQuantity
- CurrentAmount
- LastViewedDate
- LastReferencedDate

Memetakan objek Salesforce-Asset ke aset standar

Subset bidang dalam peta objek Salesforce-Asset ke objek aset standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek Salesforce-Asset ke aset standar.

Bidang sumber Salesforce-Asset	Bidang target aset standar
Id	Atribut. sfdcAssetId
ContactId	Atribut. sfdcContactId
AccountId	Atribut. sfdcAccountId
SerialNumber	SerialNumber
StockKeepingUnit	produkSKU

Bidang sumber Salesforce-Asset	Bidang target aset standar
UsageEndDate	UsageEndDate
Status	Status
Harga	Harga
Kuantitas	Kuantitas
Deskripsi	Deskripsi

Data pelanggan Salesforce-Asset dari objek Salesforce dikaitkan dengan aset standar Amazon Connect menggunakan indeks dalam tabel berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber Salesforce-Asset
_salesforceAssetId	Id
_salesforceContactId	ContactId
_salesforceAccountId	AccountId

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_salesforceAssetId` dan `_salesforceAccountId` sebagai `ObjectFilter.KeyName` dengan [ListProfileObjectsAPI](#) untuk menemukan aset standar. Anda dapat menemukan objek Salesforce-Asset yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjectsAPI](#) dengan dan disetel ke `ProfileId`. `ObjectTypeName` `Salesforce-Asset`

Pemetaan tipe objek untuk kasus standar

Topik di bagian ini memberikan definisi kasus standar, dan pemetaan tipe objek dari aplikasi eksternal ke kasus standar.

Daftar Isi

- [Persyaratan AppFlow akses Amazon](#)
- [Definisi kasus standar](#)
- [Memetakan objek Zendesk ke kasing standar](#)

- [Memetakan ServiceNow objek ke kasus standar](#)

Persyaratan AppFlow akses Amazon

Berikut ini adalah persyaratan AppFlow akses Amazon untuk membuat dan menghapus Zendesk dan ServiceNow integrasi:

- Appflow: CreateFlow
- Appflow: DeleteFlow

Definisi kasus standar

Tabel berikut mencantumkan semua bidang dalam objek kasus standar Profil Pelanggan.

Bidang kasus standar	Jenis data	Deskripsi
Caseld	String	Pengidentifikasi unik dari kasus standar.
Judul	String	Judul kasus
Ringkasan	String	Ringkasan kasus ini.
Status	String	Status kasus ini.
Alasan	String	Alasan kasusnya.
CreatedBy	String	Pencipta kasus.
CreatedDate	String	Tanggal kasus dibuat.
UpdatedDate	String	Tanggal kasus diperbarui.
ClosedDate	String	Tanggal kasus ditutup.
AdditionalInformation	String	Setiap informasi tambahan yang relevan dengan kasus ini.
DataSource	String	Sumber data kasus.

Bidang kasus standar	Jenis data	Deskripsi
Atribut	S tring-to-string peta	Pasangan kunci-nilai atribut dari kasus standar.

Objek kasus standar diindeks oleh kunci dalam tabel berikut.

Nama indeks standar	Bidang kasus standar
_CaseID	Caseld

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_caseId` sebagai nama kunci dengan [SearchProfiles API](#) untuk menemukan profil yang memiliki case yang `Caseld` cocok dengan nilai pencarian. Anda dapat menemukan objek kasus standar yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects API](#) dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `_case`.

Memetakan objek Zendesk ke kasing standar

Topik ini mencantumkan bidang mana di objek Zendesk yang dipetakan ke bidang dalam kasus standar di Profil Pelanggan.

Objek tiket Zendesk

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek ZenDesk-Tickets.

- id
- url
- tipe
- subjek
- raw_subjek
- deskripsi
- Prioritas
- status
- penerima
- requester_id

- `submitter_id`
- `assignee_id`
- `organisasi_id`
- `group_id`
- `kolaborator_ids`
- `email_cc_id`
- `follower_id`
- `forum_topic_id`
- `masalah_id`
- `has_insiden`
- `due_at`
- `tag`
- `melalui.saluran`
- `custom_fields`
- `satisfaction_rating`
- `sharing_agreement_ids`
- `followup_id`
- `ticket_form_id`
- `brand_id`
- `allow_channelback`
- `allow_attachment`
- `is_public`
- `dibuat_at`
- `updated_at`

Memetakan objek tiket ZenDesk ke kasing standar

Subset dari bidang dalam peta objek ZenDesk-tickets ke kasus standar di Profil Pelanggan. Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek ZenDesk-tickets ke kasus standar.

Bidang sumber tiket Zendesk	Bidang target kasus standar
requester_id	Atribut. ZendeskUserId
id	Atribut. ZendeskTicketId
subjek	Judul
deskripsi	Ringkasan
status	Status
requester_id	CreatedBy
dibuat_at	CreatedDate
updated_at	UpdatedDate

Data pelanggan ZenDesk-tickets dari objek Zendesk dikaitkan dengan kasus standar Amazon Connect menggunakan indeks berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber tiket Zendesk
_zendeskUserId	requester_id
_zendeskTicketId	id

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_zendeskUserId` dan `_zendeskTicketId` sebagai `ObjectFilter.KeyName` dengan [ListProfileObjects](#) API untuk menemukan kasus standar. Anda dapat menemukan objek ZenDesk-tickets yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `Zendesk-tickets`

Memetakan ServiceNow objek ke kasus standar

Topik ini mencantumkan bidang mana dalam ServiceNow objek yang dipetakan ke bidang dalam kasus standar di Amazon Connect Customer Profiles.

Objek ServiceNow-task

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek ServiceNow-Task.

- sys_id
- aktif
- aktivitas_due
- additional_assignee_list
- persetujuan
- persetujuan_sejarah
- persetujuan_set
- ditugaskan_ke
- assignment_group
- business_duration
- business_service
- kalender_durasi_
- tertutup_at
- ditutup_oleh
- cmdb_ci.display_value
- cmdb_ci.link
- komentar
- komentar_and_work_notes
- perusahaan
- contact_type
- kontrak
- korelasi_display
- aktif
- korelasi_id
- pengiriman_plan
- delivery_task

- deskripsi
- due_date
- eskalasi
- diharapkan_mulai
- tindak lanjut_up
- group_list
- dampak
- pengetahuan
- lokasi
- dibuat_sla
- nomor
- dibuka_di
- opened_by.display_value
- memesan
- induk
- Prioritas
- reassignment_count
- service_offering
- short_description
- sla_due
- status
- sys_class_name
- sys_created_by
- sys_created_on
- aktif
- sys_domain.global
- sys_domain.link
- sys_domain_path
- sys_mod_count

- sys_updated_by
- sys_updated_on
- time_work
- upon_approval
- upon_tolak
- urgensi
- user_masukan
- watch_list
- kerja_akhir
- catatan kerja
- work_notes_list
- work_start

Memetakan ServiceNow-task ke kasus standar

Subset bidang dalam peta objek ServiceNow-task ke kasus standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek ServiceNow-task ke kasus standar.

Bidang sumber tugas ServiceNow-	Bidang target kasus standar
sys_id	Atribut. ServiceNowTaskId
opened_by.link	Atribut. ServiceNowSystemUserId
short_description	Judul
deskripsi	Ringkasan
status	Status
sys_created_by	CreatedBy
sys_created_on	CreatedDate

Bidang sumber tugas ServiceNow-	Bidang target kasus standar
sys_updated_on	UpdatedDate

Data pelanggan ServiceNow-task dari Servicenow dikaitkan dengan kasus standar Amazon Connect menggunakan indeks dalam tabel berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber tugas ServiceNow-
_serviceNowTask Id	sys_id
_serviceNowSystem Id	open_by.link

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_serviceNowTaskId` dan `_serviceNowSystemId` sebagai `ObjectFilter.KeyName` dengan [ListProfileObjects](#) API untuk menemukan kasus standar. Anda dapat menemukan objek ServiceNow-task yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `ServiceNow-task`

Objek insiden ServiceNow

Berikut ini adalah daftar semua bidang dalam objek ServiceNow-Incident.

- `sys_id`
- `business_stc`
- `kalender_stc`
- `caller_id.link`
- `caller_id.value`
- `kategori`
- `disebabkan_oleh`
- `child_incidents`
- `close_kode`
- `hold_reason`
- `status_insiden`
- `memberitahukan`

- parent_incident
- masalah_id
- dibuka kembali_oleh
- dibuka kembali_waktu
- reopen_count
- terselesaikan_at
- terselesaikan_by.link
- terselesaikan_by.value
- rfc
- kepelikan
- subkategori

Memetakan ServiceNow-Incident ke kasus standar

Subset bidang dalam peta objek ServiceNow-Incident ke kasus standar di Profil Pelanggan.

Tabel berikut mencantumkan bidang mana yang dapat dipetakan dari objek ServiceNow-Incident ke kasus standar.

Bidang sumber Servicenow-Incident	Bidang target kasus standar
sys_id	Atribut_ ServiceNowIncidentId
caller_id.link	Atribut_ ServiceNowSystemUserId
insident_status	Status
caller_id.link	CreatedBy
terselesaikan_at	ClosedDate
kategori	Alasan

Data pelanggan ServiceNow-Incident dari objek Servicenow dikaitkan dengan kasus standar Amazon Connect menggunakan indeks dalam tabel berikut.

Nama Indeks Standar	Bidang sumber Servicenow
<code>_serviceNowIncident Id</code>	<code>sys_id</code>
<code>_serviceNowSystem Id</code>	<code>caller_id.link</code>

Misalnya, Anda dapat menggunakan `_serviceNowIncidentId` dan `_serviceNowSystemId` sebagai `ObjectFilter`. `KeyName` dengan [ListProfileObjects](#) API untuk menemukan kasus standar. Anda dapat menemukan objek ServiceNow-incident yang terkait dengan profil tertentu dengan menggunakan [ListProfileObjects](#) API dengan `ProfileId` dan `ObjectTypeName` disetel ke `ServiceNow-incident`

Properti tambahan dari jenis objek

Tipe properti mendefinisikan kunci mana yang harus digunakan untuk mengenkripsi data apa pun dari jenis objek.

Ada opsi yang menentukan apakah profil baru dapat dibuat dengan menelan objek ini. Biasanya ketika objek dicerna yang tidak dapat dicocokkan dengan profil yang ada, profil baru dibuat selama opsi ini benar. Jika tidak benar maka objek yang dicerna dibuat dan ditulis ke antrian huruf mati domain.

Ini juga berisi berapa lama data jenis objek ini harus disimpan di Profil Pelanggan.

Note

Retensi pada objek individu diatur pada saat konsumsi data. Mengubah retensi untuk jenis objek tertentu hanya berlaku untuk data baru yang dicerna. Itu tidak berlaku untuk data yang ada yang sudah tertelan.

Profil yang disimpulkan

Ketika profil dibuat oleh konsumsi objek yang tidak memiliki bidang, objek profil standar dari profil baru ini kosong. Objek profil standar kosong ini adalah profil yang disimpulkan.

Saat membuat profil yang disimpulkan, dua bidang berikut diisi dalam objek standar dari objek profil, jika tersedia.

- Jika ada bidang yang ditentukan dengan jenis konten EMAIL_ADDRESS dalam objek yang dicerna maka nilai ini akan diisi ke dalam EmailAddress bidang profil standar.
- Jika ada bidang dengan jenis konten PHONE_NUMBER di objek yang dicerna maka nilai ini akan diisi ke dalam PhoneNumber bidang profil standar.

Nilai untuk bidang ini diisi ke dalam profil standar bahkan jika bidang tidak memiliki target yang ditentukan dalam definisi bidang.

Templat catatan kontak

Apa yang dimaksud dengan Contact Record? Rekaman Kontak berfungsi sebagai objek profil yang menangkap meta-data penting dari berbagai peristiwa kontak, seperti panggilan telepon atau obrolan. Ini memainkan peran penting dalam mendokumentasikan dan menganalisis interaksi dengan pelanggan. Saat acara kontak berlangsung, kami menawarkan tiga templat default berbeda yang dapat diterapkan ke domain Anda. Template ini berfungsi sebagai opsi konfigurasi, yang mengatur bagaimana peristiwa kontak ditangani dalam sistem. Setiap template mendefinisikan aturan dan tindakan tertentu, memungkinkan Anda untuk menyesuaikan pemrosesan peristiwa kontak sesuai dengan kebutuhan bisnis Anda.

Buat profil yang disimpulkan dan profil asosiasi otomatis (RKT-) NoInferred

Deskripsi

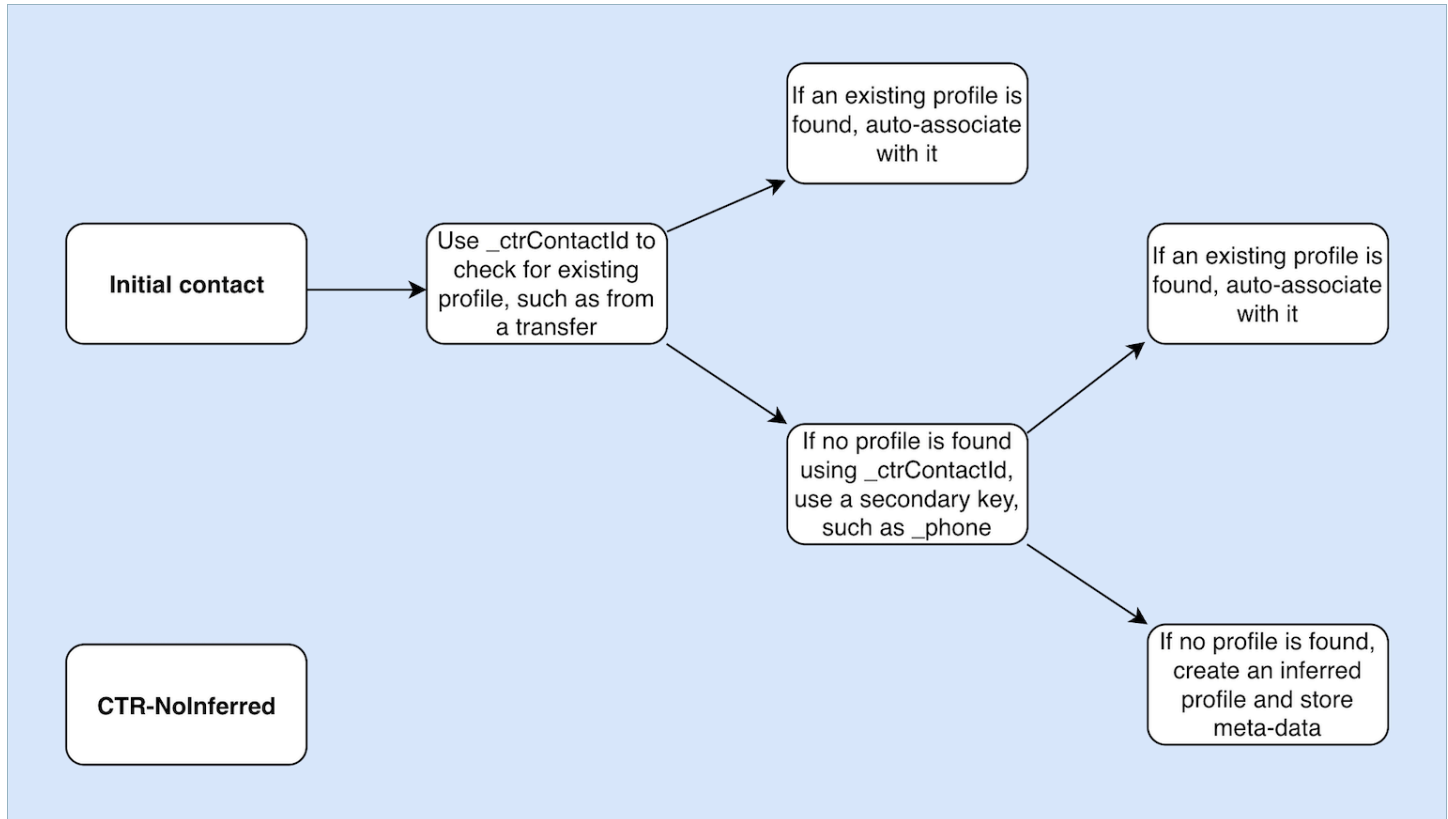
Ketika RKT- NoInferred template digunakan dan peristiwa kontak, seperti panggilan telepon terjadi, proses tertentu dimulai untuk menangani data. Awalnya, sistem menggunakan `_ctrContactId` kunci untuk mencari profil yang ada terkait dengan acara kontak. Jika profil yang cocok ditemukan, peristiwa kontak secara otomatis dikaitkan dengan profil tersebut. Namun, jika tidak ada profil yang ditemukan menggunakan `_ctrContactId` kunci, sistem melanjutkan untuk mencari profil menggunakan kunci sekunder yang disebut `_phone`. Kunci ini digunakan untuk menemukan profil yang ada berdasarkan nomor telepon yang terkait dengan peristiwa kontak. Ketika profil yang cocok ditemukan, peristiwa kontak secara otomatis dikaitkan dengan profil itu.

Dalam kasus di mana `_ctrContactId` kunci maupun kunci tidak menghasilkan profil yang ada, sistem membuat profil baru yang disimpulkan. `_phone` Profil yang disimpulkan ini kemudian diisi dengan meta-data dari peristiwa kontak, memastikan bahwa informasi tersebut ditangkap dan disimpan dalam sistem.

Proses ini memastikan penanganan peristiwa kontak yang efisien, mempromosikan asosiasi otomatis dengan profil yang ada dan memungkinkan pembuatan profil yang disimpulkan bila perlu.

Dengan memanfaatkan mekanisme ini, organisasi dapat menyimpan catatan komprehensif interaksi pelanggan dan secara efektif mengelola data peristiwa kontak mereka dalam sistem.

Disarankan untuk menggunakan NoInferred RKT-template sebagai perilaku default karena keuntungannya yang signifikan, terutama dalam mengurangi profil duplikat



Hanya profil asosiasi otomatis (CTR-) AutoAssociateOnly

Deskripsi

AutoAssociateOnly RKT-template berfungsi mirip dengan CTR- NoInferred template dengan satu perbedaan penting: itu tidak membuat profil yang disimpulkan ketika tidak ada profil yang ada dapat ditemukan untuk asosiasi otomatis.

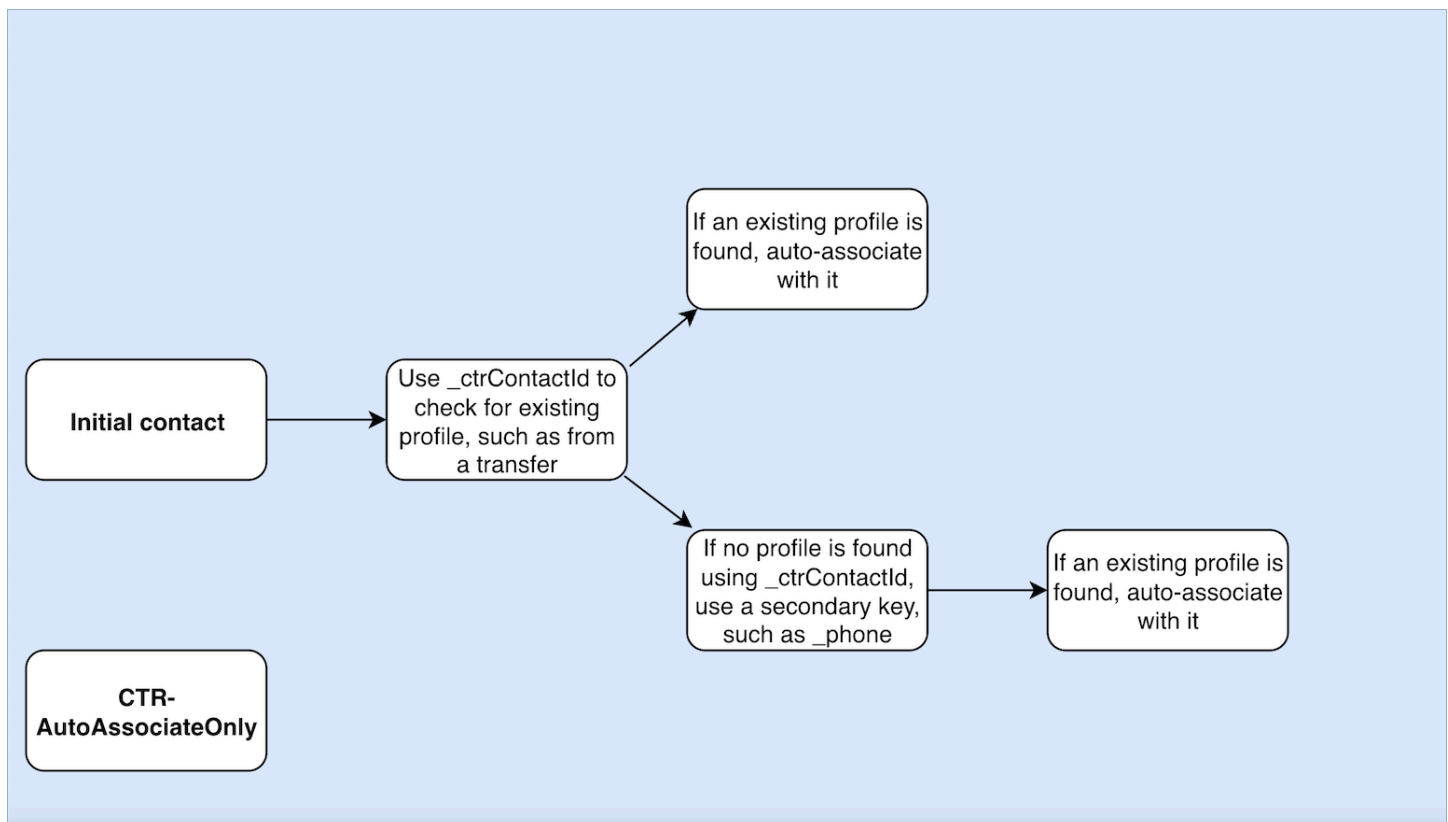
Ketika peristiwa kontak, seperti panggilan telepon, berlangsung, AutoAssociateOnly RKT- template menggunakan `_ctrContactId` kunci untuk mencari profil yang ada yang cocok. Jika profil ditemukan, acara kontak secara otomatis dikaitkan dengan profil tersebut.

Namun, jika tidak ada profil yang ditemukan menggunakan `_ctrContactId` kunci, template menggunakan mekanisme pencarian sekunder menggunakan `_phone` kunci. Ini mencari profil yang

ada yang terkait dengan nomor telepon yang sama dengan acara kontak. Jika profil yang cocok ditemukan, peristiwa kontak dikaitkan secara otomatis dengan profil tersebut.

Tujuan menggunakan AutoAssociateOnly RKT-template adalah untuk mengaktifkan asosiasi otomatis dengan profil yang ada sambil mempertahankan kontrol ketat atas pembuatan profil. Berbeda dengan CTR- NoInferred template, template ini mencegah pembuatan profil yang disimpulkan ketika tidak ada kecocokan yang ditemukan. Ini memastikan bahwa profil hanya dibuat secara manual, memberikan organisasi dengan tingkat kontrol dan akurasi yang lebih tinggi dalam manajemen profil.

Dengan memanfaatkan RKT- AutoAssociateOnly template, organisasi dapat memanfaatkan asosiasi otomatis sambil mematuhi aturan khusus mengenai pembuatan profil. Pendekatan ini memungkinkan penanganan peristiwa kontak yang efisien dan kontrol yang tepat atas ekosistem profil, memastikan representasi data yang akurat dan memfasilitasi manajemen pelanggan yang efisien.



Buat profil yang disimpulkan saja (CTR)

Deskripsi

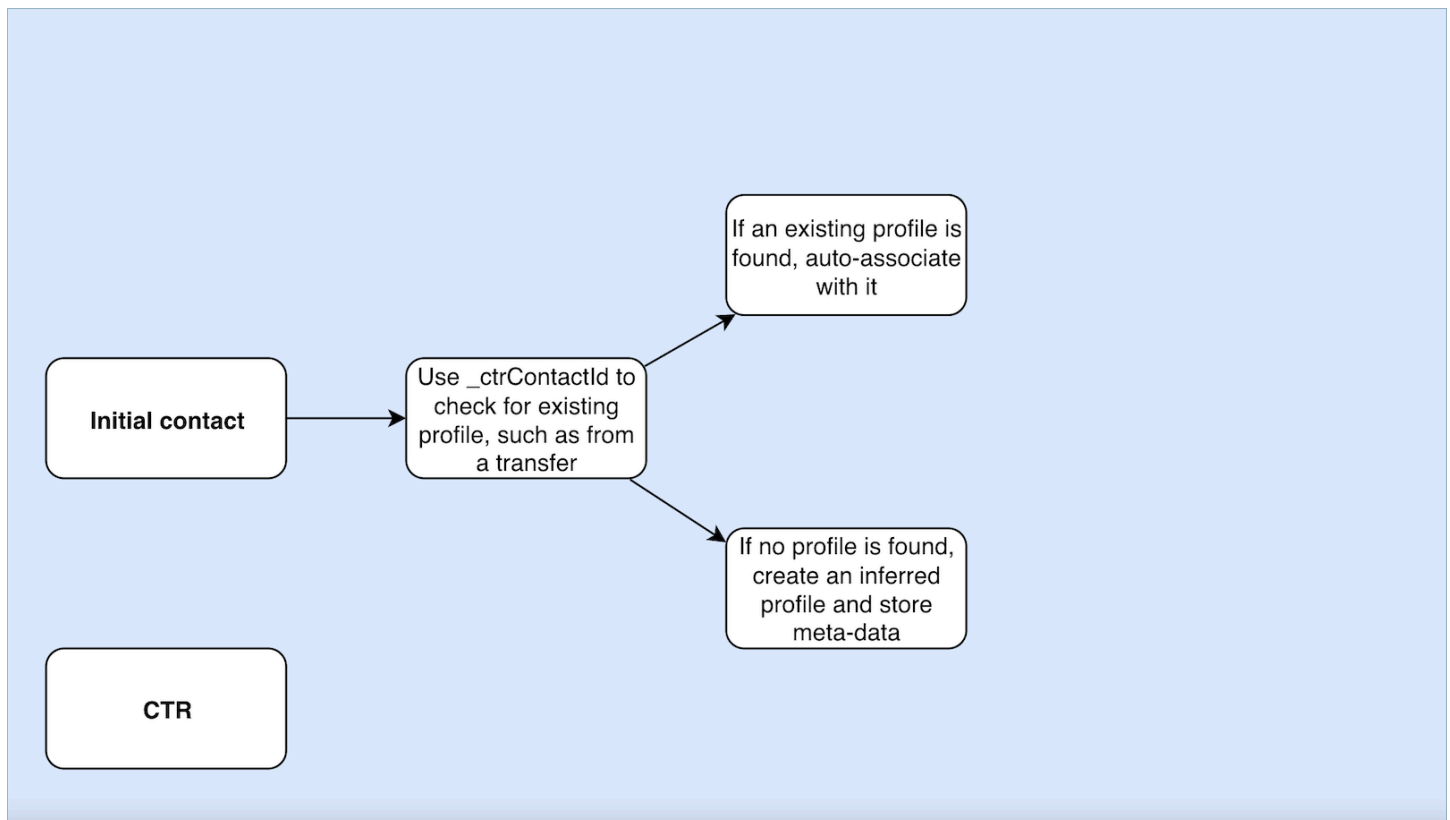
Template CTR hanya bergantung pada `_ctrContactId` kunci untuk mencari profil yang ada, dan secara otomatis mengaitkan acara kontak dengan profil jika kecocokan ditemukan. Namun, dalam

kasus di mana tidak ada profil yang ditemukan, template membuat profil yang disimpulkan dan mengisinya dengan meta-data peristiwa kontak.

Meskipun perilaku ini memastikan bahwa peristiwa kontak ditangkap bahkan ketika tidak ada profil yang sudah ada sebelumnya, hal itu berpotensi menghasilkan pembuatan banyak profil yang disimpulkan. Kelimpahan profil yang disimpulkan ini dapat menyebabkan masalah profil duplikat dalam sistem.

Untuk mengatasi masalah ini dan mempromosikan praktik manajemen profil yang lebih baik, kami sangat menyarankan untuk menggunakan RKT- NoInferred template sebagai opsi default. Dengan menggunakan RKT- NoInferred template, sistem menghilangkan pembuatan profil yang disimpulkan, sehingga mengurangi terjadinya profil duplikat. Template ini memungkinkan penanganan peristiwa kontak yang lebih efisien dan efisien, sehingga meningkatkan integritas dan akurasi data.

Dengan mengadopsi NoInferred RKT-template sebagai pilihan default, organisasi dapat mengoptimalkan proses manajemen profil mereka, meminimalkan duplikasi data, dan memastikan representasi interaksi pelanggan yang lebih andal.



Contoh penggunaan templat catatan kontak

Amazon Connectpusat admin

- Di UI konsol, saat membuat domain baru, Anda memiliki opsi untuk memilih perilaku CTR yang diinginkan. Ini dapat dilakukan melalui opsi tombol radio yang tersedia di bagian Pembuatan profil dan asosiasi otomatis. Demikian pula, ketika memilih domain yang ada, opsi tombol radio akan mencerminkan perilaku yang sebelumnya terkait dengan domain itu.
- Saat mengedit domain yang saat ini diaktifkan, halaman detail Domain akan menampilkan perilaku yang saat ini diterapkan di bagian Pembuatan profil dan asosiasi otomatis. Dengan memilih tombol Edit di header bagian ini, Anda akan diarahkan ke halaman Edit Pembuatan Profil dan asosiasi otomatis. Di sini, Anda dapat memilih perilaku yang berbeda sesuai dengan kebutuhan Anda.
- Atau, jika Anda melihat pemetaan CTR dari halaman pemetaan data, Anda dapat memilih tombol Ubah template. Tindakan ini juga akan membawa Anda ke halaman Edit pembuatan Profil dan asosiasi otomatis, di mana Anda dapat memilih perilaku berbeda yang sesuai dengan kebutuhan Anda.

Opsi ini memberi Anda fleksibilitas dalam mengelola perilaku RKPT untuk domain Anda, memungkinkan Anda untuk dengan mudah menyesuaikan dan memodifikasi pengaturan berdasarkan preferensi spesifik Anda atau persyaratan bisnis yang berkembang.

AWSCLI

- Untuk menggunakan RKT- NoInferred template, jalankan perintah berikut pada CLI:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Creates inferred profiles and auto-associates profiles" --template-id CTR-NoInferred
```

- Untuk menggunakan RKT- AutoAssociateOnly template, jalankan perintah berikut pada CLI:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Auto-associate with profiles only" --template-id CTR-AutoAssociateOnly
```

- Untuk menggunakan template CTR, jalankan perintah berikut pada CLI:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Creates inferred profiles only" --template-id CTR
```

API

Untuk informasi tentang penggunaan API, lihat [PutProfileObjectType](#)

Secara otomatis mengaitkan Rekaman Kontak dengan satu profil yang ditemukan menggunakan tombol `_phone`

Anda dapat secara otomatis mengaitkan Catatan Kontak dengan satu profil yang ditemukan menggunakan `_phone` kunci.

Contoh

Di domain, profil berikut dibuat oleh `CreateProfile` API:

```
{
  "FirstName": "John",
  "LastName": "Doe",
  "PhoneNumber": "+11234567890"
}
```

Ketika panggilan diterima dari `PhoneNumber` +11234567890 menggunakan templat RKPT default, Catatan Kontak tidak akan secara otomatis dikaitkan dengan profil di atas kecuali agen telah secara manual mengaitkan Catatan Kontak dengan penelepon yang sama ke profil di atas. Jika Catatan Kontak tidak terkait secara manual atau otomatis, Profil Pelanggan akan membuat profil yang disimpulkan dengan informasi dari Catatan Kontak.

Untuk secara otomatis mengaitkan profil di atas dengan catatan kontak tanpa intervensi agen manual, Anda dapat menggunakan RKPT- `NoInferred` template. Ketika panggilan diterima dari `PhoneNumber` +11234567890 menggunakan `NoInferred` template CTR-, Catatan Kontak akan secara otomatis dikaitkan dengan profil di atas menggunakan kunci profil. `_phone`

Ada dua skenario di mana Profil Pelanggan tidak akan dapat secara otomatis mengaitkan Catatan Kontak ke profil:

- Jika lebih dari satu profil ditemukan menggunakan kunci `_phone` profil, Profil Pelanggan tidak dapat mengaitkan Catatan Kontak ke profil unik dan permintaan akan ditolak.
- Jika tidak ada profil yang ditemukan untuk kunci `_phone` profil, Profil Pelanggan akan membuat profil yang disimpulkan.

Untuk menggunakan CTR- NoInferred template untuk mengganti template CTR default, jalankan perintah berikut pada CLI:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "No inferred contact record profiles" --template-id CTR-NoInferred
```

Untuk kembali ke perilaku default, jalankan perintah berikut pada CLI:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Revert to inferred contact record profiles" --template-id CTR
```

Contoh pemetaan tipe objek

Pemetaan tipe objek yang menghasilkan profil

Contoh berikut menunjukkan data yang mengisi profil standar.

Berikut ini adalah objek yang masuk:

```
{
  "account": 1234,
  "email": "john@examplecorp.com",
  "address": {
    "address1": "Street",
    "zip": "Zip",
    "city": "City"
  },
  "firstName": "John",
  "lastName": "Doe"
}
```

Kode berikut menunjukkan bahwa pemetaan objek masuk ke objek profil standar dan pengindeksanPersonalEmailAddress, dan fullNameaccountId, yang merupakan kunci unik.

```
{
  "Fields": {
    "accountId": {
      "Source": "_source.account",
      "Target": "_profile.AccountNumber",

```

```

    "ContentType": "NUMBER"
  },
  "shippingAddress.address1": {
    "Source": "_source.address.address1",
    "Target": "_profile.ShippingAddress.Address1"
  },
  "shippingAddress.postalCode": {
    "Source": "_source.address.zip",
    "Target": "_profile.ShippingAddress.PostalCode"
  },
  "shippingAddress.city": {
    "Source": "_source.address.city",
    "Target": "_profile.ShippingAddress.City"
  },
  "personalEmailAddress": {
    "Source": "_source.email",
    "Target": "_profile.PersonalEmailAddress",
    "ContentType": "EMAIL_ADDRESS"
  },
  "fullName": {
    "Source": "{{_source.firstName}} {{_source.lastName}}"
  },
  "firstName": {
    "Source": "_source.firstName",
    "Target": "_profile.FirstName"
  },
  "lastName": {
    "Source": "_source.lastName",
    "Target": "_profile.LastName"
  }
},
"Keys": {
  "_email": [
    {
      "FieldNames": ["personalEmailAddress"]
    }
  ],
  "_fullName": [
    {
      "FieldNames": ["fullName"]
    }
  ],
  "_account": [
    {

```



```

        "StandardIdentifiers": ["PROFILE", "UNIQUE"],
        "FieldNames": ["accountId"]
    }
]
}
}

```

Perhatikan bahwa email dan fullname diindeks, tetapi mereka tidak digunakan untuk mencari profil. Akun adalah kunci unik. Diperlukan untuk menentukan objek. Setiap kali objek dengan ID akun yang sama dicerna, objek tersebut akan menimpa objek sebelumnya dengan ID akun yang sama.

Beberapa bidang diisi dalam objek profil standar (lihat bidang yang telah Target ditentukan).

Pemetaan tipe objek yang tidak mengisi profil standar

Contoh ini menunjukkan kasus penggunaan yang lebih rumit. Ini menelan data yang terkait dengan profil tetapi tidak selalu mengisi objek profil standar.

Berikut ini adalah objek yang masuk:

```

{
  "email": "john@examplecorp.com",
  "timestamp": "2010-01-01T12:34:56Z",
  "subject": "Whatever this is about",
  "body": "Body of ticket"
}

```

Berikut ini adalah salah satu cara pemetaan data ini:

```

{
  "Fields": {
    "email": {
      "Source": "_source.email",
      "ContentType": "EMAIL_ADDRESS"
    },
    "timestamp": {
      "Source": "_source.timestamp"
    }
  },
  "Keys": {
    "_email": [
      {
        "StandardIdentifiers": ["PROFILE", "LOOKUP_ONLY"],

```

```

        "FieldNames": ["email"]
    }
],
"ticketEmail": [
    {
        "StandardIdentifiers": ["PROFILE","SECONDARY","NEW_ONLY"],
        "FieldNames": ["email"]
    }
],
"uniqueTicket": [
    {
        "StandardIdentifiers": ["UNIQUE"],
        "FieldNames": ["email","timestamp"]
    }
]
}
}

```

Contoh ini menyerap data dan, pada pencarian pertama, ia menelan alamat email.

- Jika alamat email cocok dengan satu profil, itu digunakan untuk melampirkan data ke profil tertentu. Pengenal unik untuk tiket terdiri dari email dan stempel waktu karena tidak ada pengenal unik lainnya.
- Jika tidak ada profil dengan email yang ditentukan, profil baru dibuat dengan satu bidang `EmailAddress` diisi. Objek yang tertelan dilampirkan ke profil baru yang disimpulkan ini. Dua kunci yang dapat dicari yang dapat menemukan profil adalah `_email` dan `uniqueTicket`
- Jika ada lebih dari satu profil dengan alamat email yang ditentukan, profil baru dibuat dengan satu bidang `EmailAddress` diisi dan objek dilampirkan ke profil baru ini. Profil ini dibuat dengan `ticketEmail` kunci yang ditentukan, selain `_email` dan `uniqueTicket`. Setiap tiket berikutnya dari email tersebut ditugaskan ke profil baru yang disimpulkan ini. Alasan untuk ini adalah bahwa `_email` kuncinya mengacu pada tiga profil dan dengan demikian dibuang, namun `ticketEmail` kuncinya hanya mengacu pada satu profil (yang baru disimpulkan) dan masih valid.
- Dalam kasus di mana profil baru yang disimpulkan dibuat, `EmailAddress` bidang diisi dari objek pertama yang membuatnya.

Jenis objek profil implisit

Anda dapat menggunakan jenis objek apa pun yang cocok dengan nama ID templat (seperti yang dikembalikan oleh [ListProfileObjectTypeTemplatesAPI](#)) tanpa mendefinisikannya secara eksplisit.

Jenis objek akan sama persis dengan definisi definisi template dari jenis objek ini. Jika tipe objek eksplisit didefinisikan, itu menggantikan yang implisit.

Jenis objek implisit disertakan dalam [ListProfileObjectTypes](#) API atau dikembalikan oleh [GetProfileObjectType](#) operasi, tetapi masih dapat dihapus jika Anda ingin menghapus semua data yang tertelan dari tipe objek tersebut.

Pemetaan data bertenaga AI generatif

Amazon Connect Profil Pelanggan menyediakan kemampuan pemetaan data pelanggan bertenaga AI generatif yang secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk membuat profil terpadu, memungkinkan Anda membantu memberikan pengalaman pelanggan yang lebih personal.

Dengan kemampuan ini, ketika administrator pusat kontak menambahkan data pelanggan dari salah satu dari 70+ konektor data tanpa kode yang tersedia seperti Adobe Analytics, Salesforce, atau Amazon Simple Storage Service (S3) Amazon Connect, Profil Pelanggan akan menganalisis data dari sumber-sumber ini untuk secara otomatis menentukan cara mengatur dan menggabungkan data yang ada dalam format berbeda di seluruh sumber yang berbeda ke dalam profil terpadu di. Amazon Connect Hanya dengan beberapa klik, administrator pusat kontak dapat meninjau dan menyelesaikan pengaturan profil pelanggan sehingga mereka dapat memberikan agen informasi pelanggan yang relevan dan secara dinamis mempersonalisasi IVR dan chatbots untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan produktivitas agen.

Pemetaan data pelanggan bertenaga AI generatif tersedia di wilayah berikut:

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Afrika (Cape Town)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Siapkan pemetaan data bertenaga AI generatif

1. Buka konsol Profil Amazon Connect Pelanggan.
2. Pada tab Integrasi sumber data, pilih Tambahkan integrasi sumber data.
3. Siapkan koneksi. Pilih sumber data dari drop-down yang memiliki semua konektor yang didukung tersedia.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Set up connection


Step 2
Map data

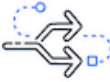
Step 3
Review and customize mapping


Step 4
Review and integrate

Set up connection

▼ How it works


Select data source
Choose from a list of featured connectors or connectors powered by Amazon AppFlow. [Learn more](#)


Select data mapping
Choose from pre-defined data mapping templates or create a custom data mapping to define your unified customer profile. [Learn more](#)


Set up data integration
Complete the set up by attaching a data mapping to your data source. [Learn more](#)

Data source

Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source [Info](#)
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Choose source [Create new flow](#)

Featured

- Marketo
- S3
- Salesforce
- Segment
- ServiceNow
- Shopify
- Zendesk

Powered by AppFlow

- SAP OData
- Slack
- Zendesk Sell
- Other data connector

Cancel [Next](#)

4. Data peta. Pilih opsi untuk menghasilkan pemetaan data secara otomatis, atau pilih templat pemetaan yang sudah ada atau buat dari awal..

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
[Set up connection](#)

Step 2
Map data

Step 3
Review and customize mapping

Step 4
Review and Integrate

Map data

Define how data brought in from source systems is mapped to the Customer Profiles data model.

Mapping

Choose a mapping method or manually create your own mapping [?](#)

Mapping method [info](#)

Auto-generate mapping
Customize a mapping for your data automatically using our industry-trained Large Language Model (LLM).

Use existing mapping
Choose from standard templates or reuse custom mappings.

When we generate a mapping specific to your data:

- You can review the mapping before you submit it.
- You can provide a friendly name and description for the mapping.

Mapping Details

Mapping name
AutoMap-S3-cpsampleoregon-Orders
The name must start with a letter. It can contain up to 255 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

Description
Custom mapping for S3-cpsampleoregon-Orders
Character count: 43/836

Cancel Previous **Next**

5. Tinjau ringkasan pemetaan. Tinjau ringkasan hasil pemetaan yang dibuat secara otomatis yang menunjukkan semua atribut pelanggan. Lakukan pengeditan pada kunci konsumsi dan konfirmasi sebelum memulai konsumsi data. Untuk informasi lebih lanjut tentang pemetaan lapangan dan kunci, lihat. [Detail definisi pemetaan tipe objek](#)

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration


Step 1
[Set up connection](#)


Step 2
[Map data](#)

Step 3
Review and customize mapping

Step 4
Review and integrate

Review and customize mapping

 **Mapping successfully generated**
You can customize the mapping or choose **Next** to continue.

 **How we mapped your data**
We reviewed 8 attributes in your data and created Order object, Profile object. We set **Orderid** as a unique key that uniquely identifies your source object. We set **Customerid** as a profile key that uniquely identifies your profiles. We set **Orderid** as an order key that links your orders to a customer.

Mapping summary

Data objects	Profile attributes	Attribute properties
2	9	2

▼ Profile object (1)
Attributes mapped to the [standard profile object](#)

Source	Attribute	Properties Info	Actions
Customerid	Attributes.Customerid	Profile key	⋮

▼ Order object (8)
Attributes mapped to the [standard order object](#)

Source	Attribute	Properties Info	Actions
Currency	Currency		⋮
Customerid	Attributes.Customerid		⋮
Orderid	Attributes.Orderid	Unique key Order key	⋮
OrderName	Name		⋮
OrderStatus	Status		⋮
OrderedAt	Attributes.OrderedAt		⋮
Price	TotalPrice		⋮
Tax	TotalTax		⋮

[Cancel](#)
[Previous](#)
[Next](#)

Cara kerjanya

Sistem ini bekerja dalam empat fase. Pada tahap pertama, Profil Pelanggan mengambil atribut sumber dan, jika tersedia, sampel data dari sumber data Anda, selanjutnya menentukan jenis objek yang paling tepat untuk target. Untuk sumber data Amazon S3, file CSV pertama yang ditemukan

di bucket dan awalan Amazon S3 yang dipilih akan digunakan sebagai data sampel. Untuk sumber data lainnya, Profil Pelanggan mengambil atribut sumber melalui AppFlow. Pada fase kedua, model bahasa besar (LLM) dimanfaatkan untuk memproses lebih lanjut setiap atribut khusus dan memetakannya ke atribut profil pelanggan standar. LLM digunakan lagi pada fase ketiga untuk memilih atribut yang sesuai yang dapat berfungsi sebagai kunci, seperti pengidentifikasi pelanggan. Akhirnya pada fase keempat, detektor format stempel waktu mem-parsing stempel waktu untuk mempertahankan urutan kronologis catatan yang tepat. Sistem ini mampu menghasilkan pemetaan hingga 120 atribut dalam waktu kurang dari 20 detik setelah menggabungkan hasil prediksi.

Pemecahan masalah pemetaan data bertenaga AI generatif

Bagian berikut menampilkan kemungkinan pesan kesalahan yang mungkin Anda temui. Ini juga memberikan penyebab dan resolusi untuk setiap masalah.

Kesalahan: Tidak dapat mengurai string objek ke JSON

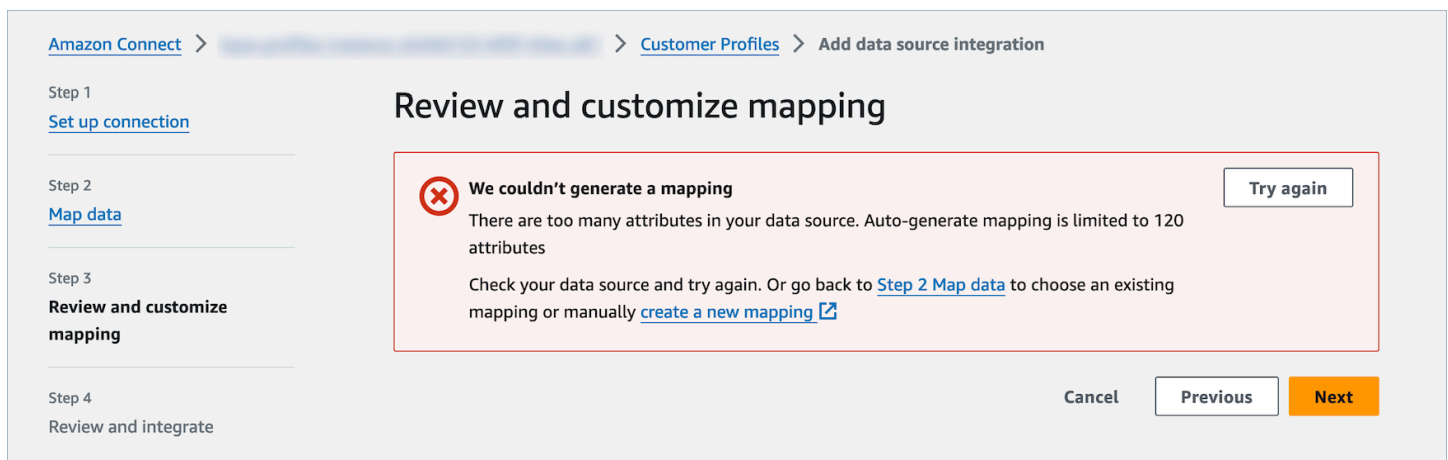
String objek dalam permintaan bukan JSON yang valid. Tinjau string objek dalam permintaan dan verifikasi bahwa itu adalah JSON yang valid.

Kesalahan: Nilai pada 'objek' gagal memenuhi kendala: Anggota harus memiliki panjang kurang dari atau sama dengan 5

Ada terlalu banyak objek dalam permintaan. Hingga lima objek diizinkan dalam permintaan. Kurangi jumlah benda menjadi lima atau kurang.

Kesalahan: Batas 120 atribut yang dilanggar

Hingga 120 atribut diperbolehkan dalam objek JSON, termasuk atribut JSON bersarang. Hapus beberapa atribut yang tidak perlu dipetakan dari objek JSON.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface for adding data source integration. The breadcrumb navigation is: Amazon Connect > [Account ID] > Customer Profiles > Add data source integration. The current step is Step 3: Review and customize mapping. A red-bordered error box is displayed with the following text:

We couldn't generate a mapping

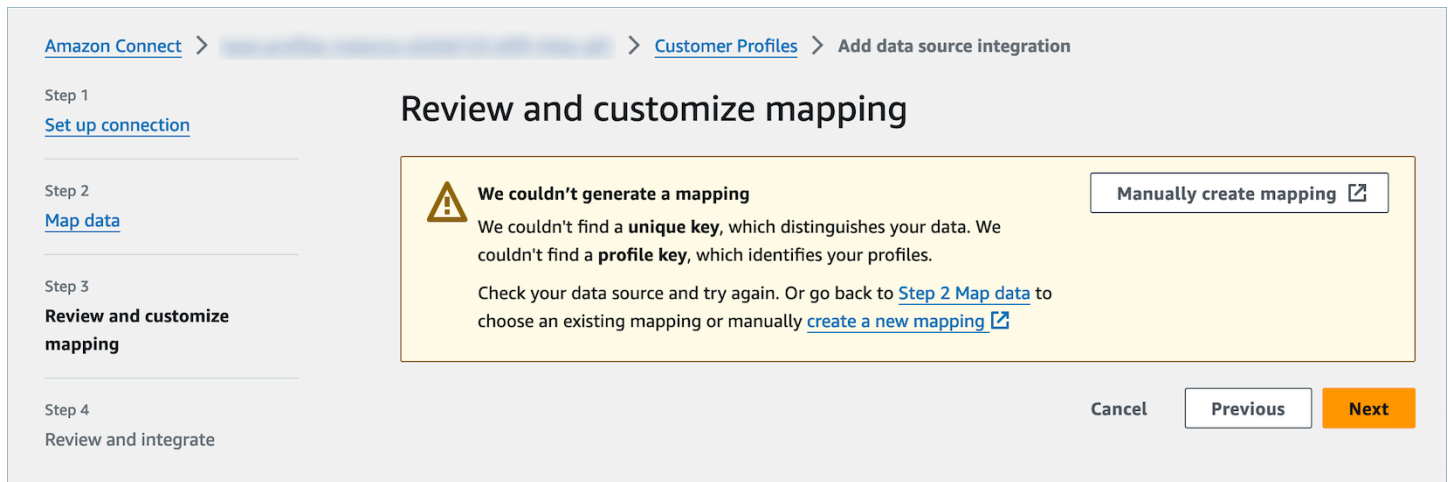
There are too many attributes in your data source. Auto-generate mapping is limited to 120 attributes

Check your data source and try again. Or go back to [Step 2 Map data](#) to choose an existing mapping or manually [create a new mapping](#)

Buttons: Try again, Cancel, Previous, Next

Peringatan: Kami tidak dapat menemukan kunci unik, yang membedakan data Anda. Kami tidak dapat menemukan kunci profil, yang mengidentifikasi profil Anda.

Model tidak dapat menemukan tipe objek yang valid dari objek yang diberikan. Ubah input atau gunakan pendekatan pemetaan manual seperti yang disarankan.



Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration


Step 1
[Set up connection](#)

Step 2
[Map data](#)

Step 3
Review and customize mapping

Step 4
Review and integrate

Review and customize mapping

 **We couldn't generate a mapping**

We couldn't find a **unique key**, which distinguishes your data. We couldn't find a **profile key**, which identifies your profiles.

Check your data source and try again. Or go back to [Step 2 Map data](#) to choose an existing mapping or manually [create a new mapping](#)

[Manually create mapping](#)

Cancel [Previous](#) [Next](#)

Membuat dan menyerap data pelanggan ke dalam Profil Pelanggan dengan menggunakan Amazon S3

Anda dapat menentukan data dari sumber mana pun menggunakan Amazon S3 dan memperkaya profil pelanggan dengan mulus tanpa perlu integrasi khusus atau pra-bangun. Misalnya, Anda ingin memberikan informasi riwayat pembelian yang relevan kepada agen. Anda dapat mengimpor data transaksi pembelian dari aplikasi internal ke file spreadsheet di S3 dan kemudian menautkannya ke profil pelanggan.

Untuk mengaturnya, Anda perlu menentukan [pemetaan tipe objek](#) yang menjelaskan seperti apa objek profil kustom itu. Pemetaan ini menentukan bagaimana bidang dari data Anda dapat digunakan untuk mengisi bidang di profil standar atau bagaimana hal itu dapat digunakan untuk menetapkan data ke profil tertentu.

Setelah Anda membuat pemetaan tipe objek, Anda dapat menggunakan [PutProfileObjectAPI](#) untuk mengunggah data profil kustom dari CRM Anda ke objek profil kustom.

Note

Profil Pelanggan tidak mendukung pengambilan data dari header CSV yang berisi notasi titik.

Siapkan ekspor waktu nyata

Amazon Connect Profil Pelanggan menyediakan ekspor data real-time dari profil pelanggan terpadu ke Amazon Kinesis Data Stream. Anda dapat mengaktifkan streaming data dan secara otomatis menerima data untuk profil baru dan pembaruan profil yang ada ke Aliran Data Amazon Kinesis Anda.

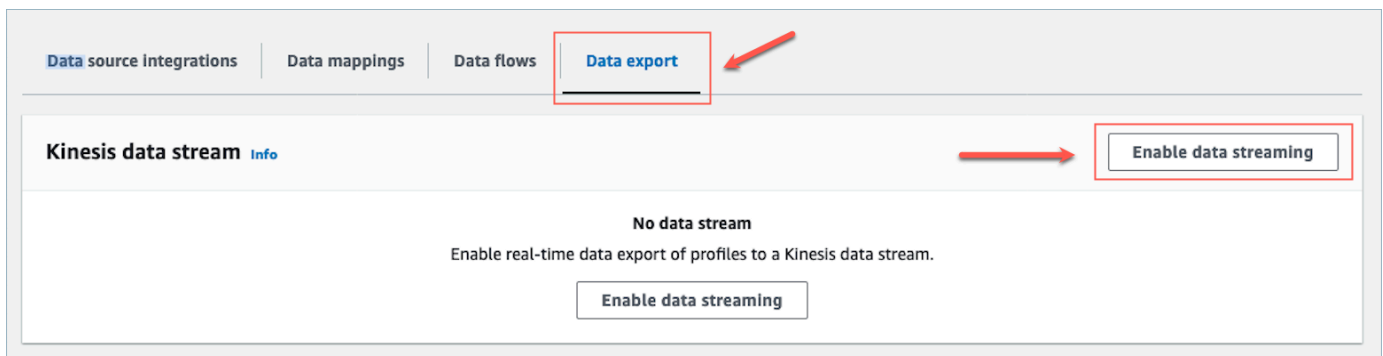
Anda dapat menyimpan data sistem sumber Anda, seperti CRM dan alat otomatisasi pemasaran, up-to-date dengan informasi terbaru dari Profil Amazon Connect Pelanggan. Misalnya, ketika pelanggan menelepon pusat kontak Anda untuk memperbarui alamat mereka, agen dapat melakukan perubahan untuk menambahkan alamat pelanggan baru, dan informasi profil yang diperbarui dikirim ke Aliran Data Kinesis secara real-time.

Untuk mengatur ini, Anda perlu mengaktifkan Ekspor data di konsol Profil Pelanggan.

Aktifkan ekspor waktu nyata

Untuk mengaktifkan streaming data untuk domain Anda

1. Buka konsol Profil Amazon Connect Pelanggan.
2. Pilih tab Ekspor data dan pilih Aktifkan streaming data



3. Pilih Aktifkan streaming data dan pilih aliran data Kinesis yang ada dari menu tarik-turun, atau pilih buat aliran data Kinesis baru untuk membuka konsol Kinesis dan membuat aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat dan Mengelola Streaming](#).

Enable data streaming

Kinesis data stream [Info](#)

Set up real-time data streaming to export your customer profiles to a Kinesis data stream.

Enable data streaming

You are granting Customer Profiles permission to export new and updated customer profiles to your Kinesis data stream.

Kinesis data stream

Specify the location for delivering your data or [create a new Kinesis data stream](#)

Choose data stream

i By enabling data streaming, you are granting Amazon Connect Customer Profiles permission to export new and updated customer profiles to your Kinesis data stream. [Learn more](#)

Cancel

Enable data streaming

- Pilih tombol Aktifkan streaming data untuk menyimpan pengaturan Anda.

Aktifkan ekspor waktu nyata

Untuk menonaktifkan streaming data untuk domain Anda

- Buka konsol Profil Amazon Connect Pelanggan.
- Pilih tab Ekspor data dan pilih Nonaktifkan streaming data.

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, there are four tabs: 'Data source integrations', 'Data mappings', 'Data flows', and 'Data export'. The 'Data export' tab is selected and highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below the tabs, the 'Kinesis data stream' configuration is displayed. The stream name is 'arn:aws:kinesis:us-west-2:...:stream/Sample'. The status is 'Active'. The capacity mode is 'Provisioned' with 1 provisioned shard and a 1-day retention period. The KMS key is 'arn:aws:kms:us-west-2:...:key/...'. The last update is '-'. There is a 'Disable data streaming' button highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below the button, there is a 'Last 15-day export summary' showing 0 events processed and 0 events throttled, with a 'View in CloudWatch' link.

Muatan Kinesis ekspor waktu nyata

Contoh acara keluaran di JSON

```
{
  "SchemaVersion": 0,
  "EventId": "eventId",
  "EventTimestamp": "2020-01-01T00:00:00Z",
  "EventType": "CREATED",
  "DomainName": "domainName",
  "ObjectTypeName": "objectTypeName",
  "AssociatedProfileId": "associatedProfileId",
  "ProfileObjectUniqueKey": "profileObjectUniqueKey",
  "Object": {
    "map": {
      "k1": [
        "a",
        "b",
        "c"
      ]
    }
  },
  "IsMessageRealTime": true
}
```

SchemaVersion

Versi skema saat ini.

EventId

ID acara unik.

EventTimestamp

Stempel waktu acara menggunakan standar ISO8601.

EventType

Jenis acara yang diekspor.

Nilai: DIBUAT, DIPERBARUI, HEALTH_CHECK

- DIBUAT: Acara ekspor adalah untuk CreateProfile.

- **DIPERBARUI:** Acara ekspor adalah untuk a UpdateProfile.
- **HEALTH_CHECK:** Acara ekspor adalah HealthCheck acara untuk memastikan Profil Pelanggan berhasil di putEvent Kinesis Stream.

DomainName

Domain milik acara tersebut. /Domaindari acara

ObjectTypeName

Jenis objek acara

Nilai: `_profile`, `_asset`, `_order`, `_case`. Anda juga dapat menggunakan nama template yang telah ditentukan sebelumnya seperti `Salesforce-Account` atau nama objek yang ditentukan khusus yang dapat Anda buat menggunakan [PutProfileObjectTypeAPI](#).

AssociatedProfileId

ID Profil Standar yang terkait dengan Objek. Itu hanya ada jika tipe objek tidak `_profile`

ProfileObjectUniqueKey

Pengidentifikasi unik dari yang ProfileObject dihasilkan oleh layanan.

Jenis: String

Object

Profil Standar atau Objek Profil Standar itu sendiri.

IsMessageRealTime

Tandai untuk menginformasikan apakah pesan tersebut real-time atau didorong ulang.

Sampel muatan di JSON

```
{
  "SchemaVersion": 0,
  "EventId": "6049bf39-0000-0000-0000-b75656dd51a8",
  "EventTimestamp": "2023-02-24T07:17:05.356Z",
  "EventType": "UPDATED",
  "DomainName": "SampleDomain",
  "ObjectTypeName": "Salesforce-Account",
  "AssociatedProfileId": "5ffcee99ab0000000000b3ae01225e40",
```

```

"ProfileObjectUniqueKey": "cNo77ZI0000000000pCPB7RQcqfeBaRfBwrzW2MMbws=",
"Object": {
  "Id": "0012v00002kVKVuAA0",
  "IsDeleted": false,
  "Name": "Company A",
  "Phone": "+12065551234",
  "PhotoUrl": "/services/images/photo/0012v00002kVKVuAA0",
  "OwnerId": "0052v00000fmQ7sAAE",
  "CreateDate": "2019-12-13T07:56:04.000+0000",
  "CreatedBy": "0052v00000fmQ7sAAE",
  "LastModifiedDate": "2023-02-22T20:29:43.000+0000",
  "LastModifiedBy": "0052v00000fmQ7sAAE",
  "SystemModstamp": "2023-02-22T20:29:43.000+0000",
  "LastActivityDate": "2020-03-18",
  "LastViewedDate": "2023-02-23T00:09:49.000+0000",
  "LastReferencedDate": "2023-02-23T00:09:49.000+0000",
  "CleanStatus": "Pending"
},
"IsMessageRealTime": true
}

```

Pemecahan masalah ekspor waktu nyata

Ketika ada masalah saat mengirim peristiwa ke Aliran Data Kinesis tujuan, streaming dapat memasukkan status kesalahan.

The screenshot displays the Amazon Connect console interface for a Kinesis data stream. The top navigation bar includes tabs for 'Data source integrations', 'Data mappings', 'Data flows', and 'Data export'. The main content area is titled 'Kinesis data stream' and includes an 'Info' link and a 'Disable data streaming' button. The stream details are as follows:

Property	Value
Data stream	arn:aws:kinesis:ca-central-1:stream/Sample
Capacity mode	Provisioned
Provisioned shards	-
Data retention period	1 day
KMS key	Not encrypted
Last update	Streaming stopped since March 23, 2023, 22:45 (UTC)
Last 15-day export summary	0 events processed, 0 events throttled
Status	Error
Message	Data stream not active. We are unable to export your data at this time. You must verify the data stream is active and try again later.

Bagian berikut menampilkan kemungkinan pesan kesalahan yang mungkin Anda temukan. Ini juga memberikan penyebab dan resolusi untuk setiap masalah.

Kesalahan: Aliran Data Kinesis tidak Aktif. Silakan periksa konfigurasi dan buat ulang aliran acara nanti

Aliran Data Kinesis tujuan tidak dalam ACTIVE keadaan. Hal ini dapat terjadi ketika Kinesis Data Stream Anda sedang dibuat atau dihapus. Untuk mengatasi kesalahan, pastikan Kinesis Data Stream Anda dalam status AKTIF dan aktifkan kembali pengaturan streaming data.

Kesalahan: Aliran Data Kinesis tidak ada. Harap buat ulang aliran acara dengan tujuan Kinesis Data Stream yang valid

Aliran Data Kinesis tujuan dihapus. Untuk mengatasi kesalahan, aktifkan kembali streaming data dengan Kinesis Data Stream yang ada sebagai tujuan.

Kesalahan: Aliran Data Kinesis sedang dibatasi. Harap pertimbangkan penyediaan throughput Kinesis yang lebih tinggi dengan tepat

Aliran Data Kinesis tujuan sedang dibatasi (kurang disediakan). Untuk mengatasi kesalahan tersebut, pastikan Kinesis Data Stream tujuan memiliki jumlah pecahan yang cukup dan kemudian aktifkan kembali streaming data.

Kesalahan: Kunci KMS yang digunakan untuk mengenkripsi Kinesis Data Stream sedang dibatasi. Harap pertimbangkan untuk meningkatkan kuota permintaan KMS dengan tepat

Kunci KMS yang digunakan oleh Kinesis Data Stream sedang dibatasi. Untuk mengatasi kesalahan, aktifkan kembali streaming data.

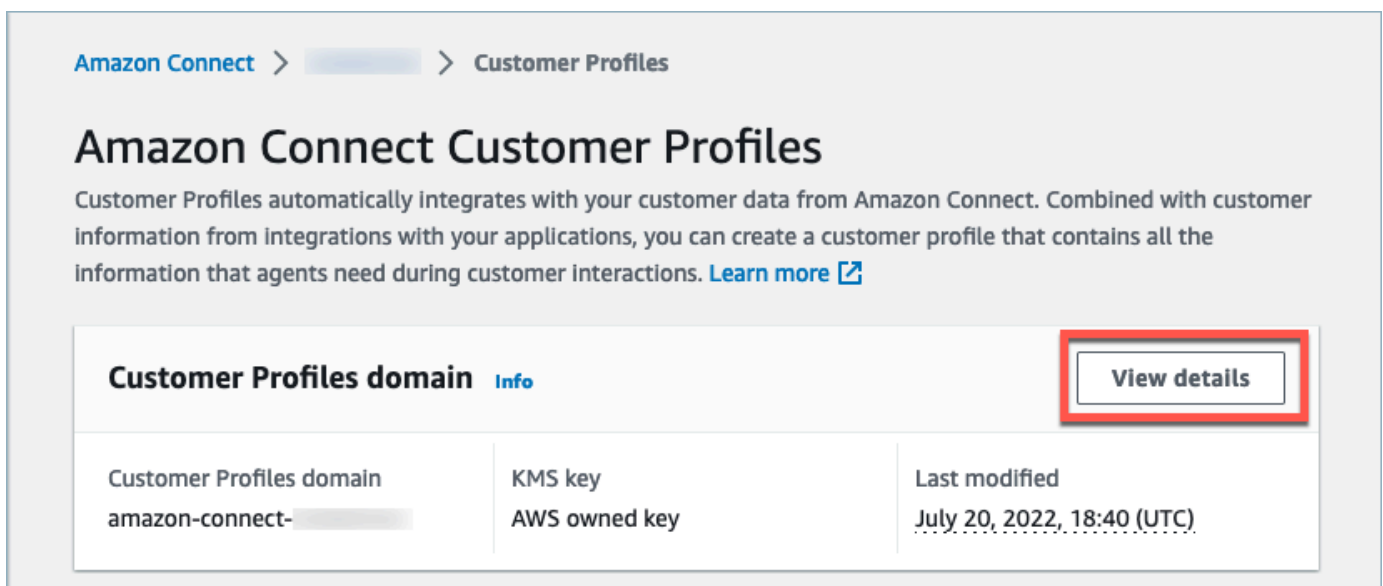
Kesalahan: Periksa konfigurasi Kunci KMS dari Aliran Data Kinesis Anda

Profil Pelanggan tidak dapat mengakses kunci KMS yang digunakan oleh Kinesis Data Stream. Hal ini dapat terjadi ketika kunci KMS Anda memiliki kebijakan kunci yang menolak akses dari peran terkait layanan Profil Pelanggan, atau kunci tidak dalam status Diaktifkan. Untuk mengatasi kesalahan, pastikan kebijakan kunci KMS tidak menolak akses dari peran terkait layanan Profil Pelanggan, dan kuncinya ada dalam status Diaktifkan. Aktifkan kembali streaming data untuk mengatasi kesalahan.

Hapus domain Profil Pelanggan

Menghapus pemetaan hanya akan menghapus objek dan data yang terkait dengan pemetaan tertentu. Jika ada beberapa objek yang terkait dengan profil, maka menghapus pemetaan tertentu mungkin tidak menghapus data profil. Jika Anda ingin menghapus data tertentu, Anda kemudian akan menghapus pemetaan, tetapi profil Anda mungkin masih ada jika berisi data dari pemetaan lain. Hal ini dapat mengakibatkan biaya tambahan untuk profil yang ada. Untuk menghindari hal ini terjadi, Anda dapat menghapus domain Profil Pelanggan menggunakan Amazon Connect konsol dengan mengikuti langkah-langkah berikut.

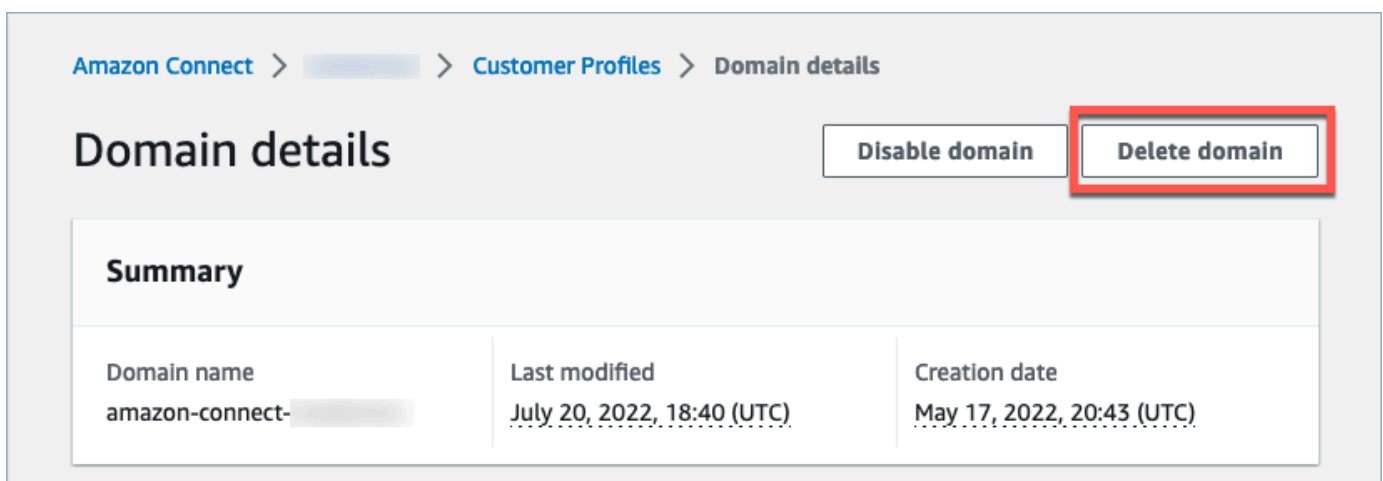
1. Masuk ke Amazon Connect konsol dan pilih Profil Pelanggan dari panel navigasi kiri. Pilih domain Profil Pelanggan Anda, lalu pilih Lihat detail.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface for Customer Profiles. The breadcrumb navigation is "Amazon Connect > [redacted] > Customer Profiles". The main heading is "Amazon Connect Customer Profiles". Below the heading is a descriptive paragraph and a "Learn more" link. A table lists the "Customer Profiles domain" with an "Info" link and a "View details" button highlighted in red. The table contains the following information:

Customer Profiles domain	KMS key	Last modified
amazon-connect-[redacted]	AWS owned key	July 20, 2022, 18:40 (UTC)

2. Pilih Hapus domain.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface for Domain details. The breadcrumb navigation is "Amazon Connect > [redacted] > Customer Profiles > Domain details". The main heading is "Domain details". There are two buttons: "Disable domain" and "Delete domain", with the "Delete domain" button highlighted in red. Below the heading is a "Summary" section with a table containing the following information:

Domain name	Last modified	Creation date
amazon-connect-[redacted]	July 20, 2022, 18:40 (UTC)	May 17, 2022, 20:43 (UTC)

3. Untuk menghapus domain Anda, masukkan konfirmasi di kotak dan pilih Hapus domain.

Amazon Connect > rocketman > Customer Profiles > Domain details

Delete Customer Profiles domain

This action permanently deletes the Customer Profiles domain **amazon-connect-** [redacted] and its data for all associated Amazon Connect instances. You won't be able to undo this action.

Amazon Connect instance
[redacted]

⚠ If you delete this domain:

- Customer Profiles will no longer show customer information to agents.
- The Customer Profiles contact flow block will no longer be usable by Contact Flows.
- Amazon Connect Cases will no longer support the option to create new cases.

Type "confirm" to continue.

confirm

Cancel **Delete domain**

Profil Pelanggan Menghitung Atribut

Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung pembuatan atribut terhitung yang memungkinkan perusahaan menentukan logika bisnis mereka sendiri untuk mengubah data profil pelanggan mereka menjadi titik data yang dapat ditindaklanjuti untuk mempersonalisasi pengalaman otomatis seperti respons suara interaktif.

Dengan menggunakan atribut yang dihitung, perusahaan dapat mengidentifikasi atribut kunci tentang perilaku masa lalu pelanggan mereka (seperti situs web terakhir yang dikunjungi atau

agen terakhir yang diajak bicara), pola perilaku (seperti saluran pilihan, frekuensi kontak), dan nilai pelanggan (seperti pelanggan baru, ukuran tiket rata-rata). Perusahaan dapat menggunakan API atribut terhitung untuk membuat atribut baru menggunakan operasi agregasi umum seperti rata-rata, hitungan, minimum, maksimum, dan jumlah.

Atribut yang dihitung secara otomatis mengubah data mentah secara real-time menjadi titik dan metrik data yang dapat ditindaklanjuti. Administrator pusat kontak dapat menentukan dan mengkonfigurasi perhitungan berdasarkan data mentah yang tersedia di profil pelanggan. Atribut yang dihitung ini memudahkan Anda untuk membangun pengalaman otomatis seperti Interactive Voice Response (IVR) atau chatbots. Anda dapat membangun pengalaman yang dipersonalisasi dan membantu agen memahami konteks pelanggan lebih cepat.

API atribut terhitung tersedia di wilayah berikut:

- AS Timur (Virginia Utara)
- AS Barat (Oregon)
- Afrika (Cape Town)
- Asia Pasifik (Singapura)
- Asia Pasifik (Sydney)
- Asia Pasifik (Tokyo)
- Asia Pasifik (Seoul)
- Kanada (Pusat)
- Eropa (Frankfurt)
- Eropa (London)

Daftar Isi

- [API Atribut yang Dihitung](#)
- [Membuat definisi atribut terhitung kustom](#)
- [Memvalidasi nilai atribut terhitung menggunakan API](#)
- [Atribut Dihitung Default](#)
- [Status kesalahan dan pemecahan masalah](#)

API Atribut yang Dihitung

Anda dapat menggunakan API atribut terhitung Profil Pelanggan berikut

CreateCalculatedAttributeDefinition

CreateCalculatedAttributeDefinition

Buat atribut terhitung baru. Ini membutuhkan jenis objek yang ada di domain. Anda dapat menentukan atribut yang ingin Anda tarik dari objek sumber tunggal dan operasi matematika untuk diterapkan pada mereka secara agregat serta rentang waktu dan jumlah objek.

Setelah pembuatan, data objek baru yang dimasukkan ke dalam Profil Pelanggan akan disertakan dalam atribut terhitung, yang dapat diambil untuk profil menggunakan API. `GetCalculatedAttributeForProfile` Mendefinisikan atribut yang dihitung membuatnya tersedia untuk semua profil dalam domain. Setiap atribut yang dihitung hanya dapat mereferensikan satu `ObjectType` dan paling banyak dua bidang dari itu `ObjectType`.

Permintaan

```
POST /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

```
{
  "CalculatedAttributeName": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "string"
      }
      ...
    ],
    "Expression": "string",
  },
  "Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
  "LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": "number",
```

```

    "Units": "string"
  },
  "ObjectCount": "number",
  "Threshold": {
    "Value": "string",
    "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
  }
},
"Tags": {}
}

```

Respons

```

{
  "CalculatedAttributeName": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "string"
      }
      ...
    ],
    "Expression": "string",
  },
  "Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
"LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE"
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": "number",
      "Units": "string"
    },
    "ObjectCount": "number",
    "Threshold": {
      "Value": "string",
      "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
    }
  },
  "CreatedAt": number,
  "LastUpdatedAt": number,
}

```

```
"Tags": {}
}
```

Badan permintaan

- **CalculatedAttributeName**

Nama unik (per domain) dari atribut yang dihitung.

- Jenis: String
- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- Pola: $^[a-zA-Z0-9_-]+$
- Diperlukan: Ya

- **DisplayName**

Nama tampilan atribut yang dihitung.

- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- Pola: $^[a-zA-Z_][a-zA-Z_0-9-\s]*$
- Wajib: Tidak

- **Deskripsi**

Deskripsi atribut yang dihitung.

- Jenis: String
- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimum 1000.
- Diperlukan: Tidak

- **AttributeDetails**

Rincian atribut yang digunakan dalam definisi dan operasi matematika yang terlibat antara atribut. Lihat komponen-komponen berikut:

- **Atribut**

Daftar item atribut yang ditentukan dalam ekspresi matematika.

- **AttributeItem**

Rincian item atribut tunggal yang ditentukan dalam ekspresi matematika.

- Nama atribut didefinisikan dalam tipe objek profil.
- Jenis: String
- Ekspresi

Ekspresi matematika yang dilakukan pada item atribut yang disediakan dalam daftar atribut. Setiap elemen dalam ekspresi harus mengikuti struktur "{ObjectName.AttributeName}".

- Contoh: {ObjA.AttributeA} - {ObjA.AttributeB}
- Jenis: String
- Kami hanya mendukung operasi matematika berikut: + - * /
- Anda tidak dapat membuat modifikasi pada Ekspresi setelah definisi atribut terhitung dibuat

- Ketentuan

Mendefinisikan kriteria agregasi atribut dihitung dan ambang batas.

- Jenis: Kondisi objek
 - Kisaran
 - ObjectCount
 - Ambang

- Rentang

Periode waktu relatif di mana data dimasukkan dalam agregasi.

- Jenis: Rentang objek
 - Nilai: Lamanya waktu unit yang ditentukan
 - Satuan: Satuan waktu
 - Nilai yang valid: Hari
- Diperlukan: Ya
- Lingkup awal: Maks 366 hari
- ObjectCount

Jumlah objek profil yang digunakan untuk atribut dihitung.

- Jenis: Angka
- Rentang: 1 hingga 100

- Diperlukan: Tidak

- Ambang

Logika perbandingan untuk menghasilkan atribut dihitung benar/salah.

- Jenis: Objek ambang
 - Nilai
 - Nilai ambang batas
 - Tipe: String
 - Wajib: Tidak
 - Operator
 - Operator ambang batas
 - Jenis: ENUM
 - Nilai yang Valid:
 - LEBIH_BESAR_DARI
 - KURANG_DARI
 - SAMA_KE
 - NOT_EQUAL_TO
 - Diperlukan: Tidak
- Statistik

Operasi agregasi untuk melakukan untuk atribut dihitung.

- Jenis: ENUM
- Nilai yang Valid:
 - PERTAMA_OCCURRENCE
 - LAST_OCCURRENCE
 - COUNT
 - SUM
 - MINIMUM
 - MAKSIMUM
 - RATA-RATA
 - MAX_OCCURRENCE

UpdateCalculatedAttributeDefinition

UpdateCalculatedAttributeDefinition

Perbarui definisi atribut yang dihitung. Pembaruan terbatas pada nama tampilan, deskripsi, rentang waktu, jumlah objek, dan ambang batas. API ini mendukung pembaruan sebagian, jadi hanya parameter yang memerlukan pembaruan yang perlu disertakan.

Saat memperbarui Ketentuan, perhatikan bahwa meningkatkan rentang tanggal atribut yang dihitung tidak akan memicu penyertaan data historis yang lebih besar dari rentang tanggal saat ini.

Permintaan

```
PUT /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

```
{
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": "number",
      "Units": "string"
    },
    "ObjectCount": "number",
    "Threshold": {
      "Value": "string",
      "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
    }
  }
}
```

Respons

```
{
  "CalculatedAttributeName": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
```

```

"AttributeDetails": {
  "Attributes": [
    {
      "Name": "string"
    }
    ...
  ],
  "Expression": "string",
},
"Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
"LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE"
"Conditions": {
  "Range": {
    "Value": "number",
    "Units": "string"
  },
  "ObjectCount": "number",
  "Threshold": {
    "Value": "string",
    "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
  }
},
"CreatedAt": number,
"LastUpdatedAt": number,
"Tags": {}
}

```

Badan permintaan

- **DisplayName**

Nama tampilan atribut yang dihitung.

- **Batasan Panjang:** Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- **Pola:** `^[a-zA-Z_][a-zA-Z_0-9-\s]*$`
- **Wajib:** Tidak

- **Deskripsi**

Deskripsi atribut yang dihitung.

- **Jenis:** String
- **Batasan Panjang:** Panjang minimum 1. Panjang maksimum 1000.

- Diperlukan: Tidak
- Ketentuan

Mendefinisikan kriteria agregasi atribut dihitung dan ambang batas.

- Jenis: Kondisi objek
 - Kisaran
 - ObjectCount
 - Ambang
- Rentang

Periode waktu relatif di mana data dimasukkan dalam agregasi.

- Jenis: Rentang objek
 - Nilai: Lamanya waktu unit yang ditentukan
 - Satuan: Satuan waktu
 - Nilai yang valid: Hari
- Diperlukan: Ya
- Lingkup awal: Maks 366 hari
- ObjectCount

Jumlah objek profil yang digunakan untuk atribut dihitung.

- Jenis: Angka
- Rentang: 1 hingga 100
- Diperlukan: Tidak
- Ambang

Logika perbandingan untuk menghasilkan atribut dihitung benar/salah.

- Jenis: Objek ambang
 - Nilai
 - Nilai ambang batas
 - Tipe: String
 - Wajib: Tidak
 - Operator

- Operator ambang batas

- Jenis: ENUM
- Nilai yang Valid:
 - LEBIH_BESAR_DARI
 - KURANG_DARI
 - SAMA_KE
 - NOT_EQUAL_TO
- Diperlukan: Tidak

GetCalculatedAttributeDefinition

GetCalculatedAttributeDefinition

Ambil definisi atribut yang dihitung.

Permintaan

```
GET /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

Permintaan Badan

The request does not have a request body.

Respons

```
{
  "CalculatedAttributeName": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "string"
      }
      ...
    ],
    "Expression": "string",
```

```

    },
    "Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
"LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE"
    "Conditions": {
      "Range": {
        "Value": "number",
        "Units": "string"
      },
      "ObjectCount": "number",
      "Threshold": {
        "Value": "string",
        "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
      }
    },
    "CreatedAt": number,
    "LastUpdatedAt": number,
    "Tags": {}
  }
}

```

Parameter permintaan URI

- **DomainName**

Nama domain unik.

- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- Pola: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- Diperlukan: Ya

- **CalculatedAttributeName**

Nama unik (per domain) dari atribut yang dihitung.

- Jenis: String
- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- Pola: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- Diperlukan: Ya

DeleteCalculatedAttributeDefinition

DeleteCalculatedAttributeDefinition

Hapus definisi atribut terhitung yang ada. Perhatikan bahwa menghapus atribut terhitung default dimungkinkan, namun setelah dihapus Anda tidak akan dapat membatalkan tindakan itu dan perlu membuatnya sendiri menggunakan `CreateCalculatedAttributeDefinition` API jika Anda menginginkannya kembali.

Permintaan

```
DELETE /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

Permintaan Badan

```
The request does not have a request body.
```

Respons

```
The response does not have a response body.
```

Parameter permintaan URI

- **DomainName**

Nama domain unik.

- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.

- Pola: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Diperlukan: Ya

- **CalculatedAttributeName**

Nama unik (per domain) dari atribut yang dihitung.

- Jenis: String

- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.

- Pola: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Diperlukan: Ya

ListCalculatedAttributeDefinitions

ListCalculatedAttributeDefinitions

Ambil semua definisi atribut terhitung untuk domain.

Permintaan

```
GET /domains/DomainName/calculated-attributes?max-results=MaxResults&next-token=NextToken
```

Permintaan Badan

The request does not have a request body.

Respons

```
{
  "Items": [
    {
      "CalculatedAttributeName": "string",
      "DisplayName": "string",
      "Description": "string",
      "CreatedAt": "timestamp",
      "LastUpdatedAt": "timestamp"
    },
    ...
  ],
  "NextToken": "string"
}
```

Parameter permintaan URI

- **DomainName**

Nama domain unik.

- **Batasan Panjang:** Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.

- Pola: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- Diperlukan: Ya
- MaxResults

Jumlah maksimum objek yang dikembalikan per halaman.

- Rentang yang Valid: Nilai minimum 1. Nilai maksimum 100
- NextToken

Token pagination dari panggilan ListCalculatedAttributeDefinition API sebelumnya.

- Batasan Panjang: Panjang minimum 1. Panjang maksimal 1024

GetCalculatedAttributeForProfile

GetCalculatedAttributeForProfile

Memulai perhitungan dan mengambil hasil dari atribut terhitung tunggal untuk satu profil.

Permintaan

```
GET /domains/DomainName/profile/ProfileId/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

Permintaan Badan

```
The request does not have a request body.
```

Respons

```
{
  "Name": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Value": "string",
  "IsDataPaternal": "string"
}
```

Parameter permintaan URI

- **DomainName**

Nama domain unik.

- **Batasan Panjang:** Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- **Pola:** `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- **Diperlukan:** Ya

- **CalculatedAttributeName**

Nama unik (per domain) dari atribut yang dihitung.

- **Jenis:** String
- **Batasan Panjang:** Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- **Pola:** `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- **Diperlukan:** Ya

ListCalculatedAttributesForProfile

ListCalculatedAttributesForProfile

Memulai perhitungan dan mengambil hasil dari semua atribut yang dihitung untuk satu profil.

Permintaan

```
GET /domains/DomainName/profile/ProfileId/calculated-attributes?max-  
results=MaxResults&next-token=NextToken
```

Permintaan Badan

```
The request does not have a request body.
```

Respons

```
{  
  "Items": [  
    {
```

```

        "CalculatedAttributeName": "string",
        "DisplayName": "string",
        "Value": "string",
        "IsDataPartial" : "string"
    },
    ...
],
"NextToken": "string"
}

```

Parameter permintaan URI

- **DomainName**

Nama domain unik.

- **Batasan Panjang:** Panjang minimum 1. Panjang maksimum adalah 64.
- **Pola:** `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- **Diperlukan:** Ya

- **ProfileId**

- **Pola:** `[a-f0-9]{32}`
- **Diperlukan:** Ya

- **MaxResults**

Jumlah maksimum objek yang dikembalikan per halaman.

- **Rentang yang Valid:** Nilai minimum 1. Nilai maksimum 100

- **NextToken**

Token pagination dari panggilan `ListCalculatedAttributeDefinition` API sebelumnya.

- **Batasan Panjang:** Panjang minimum 1. Panjang maksimal 1024

Membuat definisi atribut terhitung kustom

Dengan menggunakan [CreateCalculatedAttributeDefinition](#) API Profil Pelanggan, Anda dapat membuat atribut terhitung sendiri secara terprogram berdasarkan jenis objek kustom.

Dalam topik ini kami menunjukkan cara membuat atribut terhitung menggunakan file JSON kustom.

Langkah 1: Buat file JSON

Buat file JSON dengan konten berikut:

```
{
  "DomainName": "your-domain-name",
  "CalculatedAttributeName": "your-calculated-attribute-name",
  "DisplayName": "your-display-name",
  "Description": "your-description",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "your-attribute-name"
      }
    ],
    "Expression": "{your-object-type.your-attribute-name}"
  },
  "Statistic": "your-statistic",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": your-range-value,
      "Unit": "days"
    }
  },
  "ObjectCount": your-object-count,
  "Threshold": {
    "Value": "your-threshold-value",
    "Operator": "your-threshold-operator"
  }
}
```

Untuk menyesuaikan JSON dengan nilai Anda sendiri, ikuti panduan ini:

- **Atribut:** Ini harus berisi nama bidang dari jenis objek yang ingin Anda gunakan untuk atribut terhitung. Dua atribut yang direferensikan dalam daftar ini didukung.
- **Ekspresi:** Ekspresi matematika dasar untuk melakukan antar atribut didukung. Jika Anda hanya memiliki satu atribut, bidang ini seharusnya `{ObjectName.AttributeName}`, jika tidak, jika Anda memiliki ekspresi matematika dalam pikiran bidang ini harus berisi kedua atribut.

- **Statistik:** Ini adalah operasi yang dilakukan saat Anda memanggil salah satu API hitung yang benar-benar melakukan operasi agregasi. Sebagian besar sudah cukup jelas, tetapi kami telah menambahkan penjelasan untuk yang tidak.

Statistik yang didukung

- **FIRST_OCCURRENCE** mengembalikan atribut yang ditentukan dalam ekspresi objek tertelan paling awal.
- **LAST_OCCURRENCE** mengembalikan atribut yang ditentukan dalam ekspresi objek tertelan terbaru.
- **COUNT** mengembalikan hitungan dari data yang dipilih.
- **SUM** mengembalikan jumlah dari data yang dipilih.
- **MINIMUM** mengembalikan minimum dari data yang dipilih.
- **MAXIMUM** mengembalikan maksimum dari data yang dipilih.
- **AVERAGE** mengembalikan rata-rata dari data yang dipilih.
- **MAX_OCCURRENCE** mengembalikan nilai yang paling sering terjadi yang ditentukan dalam ekspresi.
- **Rentang:** Saat ini mendukung DAYS dan atribut yang dihitung dapat didasarkan pada data hingga 366 hari.
- **ObjectCount:** Menunjukkan berapa banyak objek perhitungan atribut dihitung harus didasarkan pada. Nilai 1-100 didukung.
- **Ambang:** Jika alih-alih nilai atribut yang dihitung persis, Anda ingin tahu apakah itu, misalnya, lebih besar dari nilai tertentu, Anda dapat menggunakan ambang batas.

Nilai ambang dapat berupa string apa pun, dan operator ambang berikut didukung.

- **GREATER_THAN**
- **LESS_THAN**
- **EQUAL_TO**
- **NOT_EQUAL_TO**

Langkah 2: Panggil `CreateCalculatedAttributeDefinition` API

Setelah Anda membuat dan menyesuaikan file JSON dengan nilai Anda, panggil [CreateCalculatedAttributeDefinition](#) API, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut:

```
aws customer-profiles create-calculated-attribute-definition --cli-input-json
file:///custom_calculated_attribute_cli.json --region region_name
```

Anda juga dapat menggunakan endpoint berikut:

```
https://profile.your-region.amazonaws.com/domains/your-domain-name/calculated-
attributes
```

Memvalidasi nilai atribut terhitung menggunakan API

Ada dua API, `GetCalculatedAttributeForProfile` dan `ListCalculatedAttributesForProfile`, yang berada di tingkat profil.

- `GetCalculatedAttributeForProfile`- mengambil atribut terhitung tunggal untuk satu profil.
- `ListCalculatedAttributesForProfile`- mengambil daftar atribut dihitung untuk satu profil

Dengan ID profil yang valid, Anda akan melihat nilai untuk atribut yang dihitung:

Contoh respon

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_average_hold_time",
  "DisplayName": "Average hold time",
  "IsDataPartial": "true",
  "Value": "24144"
}
```

`IsDataPartial`- Bendera ini berarti bahwa rentang waktu (30 hari) atau jumlah objek belum tercapai dan oleh karena itu atribut yang dihitung masih dihitung. Misalnya, jika Anda menginginkan rata-rata lebih dari 30 hari, hanya setelah 30 hari berlalu `IsDataPartial` bidang akan disetel ke `false`.

Mengambil daftar atribut yang dihitung

Gunakan AWS CLI

```
aws customer-profiles list-calculated-attributes-for-profile --region your-region --
domain-name your-domain-name --profile-id your-profile-id
```

Gunakan AWS CLI dengan file JSON khusus

Buat file JSON dengan konten berikut:

```
{
  "DomainName": "your-domain-name",
  "ProfileId" "some-profile-id"
}
```

```
aws customer-profiles list-calculated-attributes-for-profile --region your-region --
cli-input-json file://list_calculated_attributes_for_profile_cli.json
```

Titik akhir:

```
https://profile.your-region.amazonaws.com/domains/your-domain-name/profile/your-
profile-id/calculated-attributes/
```

Ambil satu atribut terhitung

Gunakan AWS CLI:

```
aws customer-profiles get-calculated-attributes-for-profile --region your-region --
domain-name your-domain-name --calculated-attribute-name your-calculated-attribute-name
--profile-id your-profile-id
```

Gunakan AWS CLI dengan file JSON khusus:

Buat file JSON dengan konten berikut:

```
{
  "DomainName": "your-domain-name",
  "CalculatedAttributeName": "your-calculated-attribute-name",
  "ProfileId" "your-profile-id"
}
```

```
aws customer-profiles get-calculated-attributes-for-profile --region your-region --cli-
input-json file://list_calculated_attributes_for_profile_cli.json
```

Titik akhir:

```
https://profile.your-region.amazonaws.com/domains/your-domain-name/profile/your-profile-id/calculated-attributes/your-calculated-attribute-name
```

Atribut Dihitung Default

Amazon Connect Profil Pelanggan menyediakan tujuh atribut default out-of-the kotak berdasarkan catatan kontak. Atributnya adalah sebagai berikut:

New customer

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_new_customer",
  "DisplayName": "New customer",
  "Description": "Returns true or false for new customer profiles created.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "TIME_DIFFERENCE_FROM_NOW",
  "Conditions": {
    "ObjectCount": null,
    "Threshold": {
      "Value": "30",
      "Operator": "LESS_THAN"
    }
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "createdAt"
      }
    ],
    "Expression": "{_profile.createdAt}"
  },
  "Tags": {
  }
}
```

Most frequent channel

```
{
```

```

    "CalculatedAttributeName": "_most_frequent_channel",
    "DisplayName": "Most frequent channel",
    "Description": "Returns customer's frequently used communication channel.
Channels include voice, chat, task.",
    "CreatedAt": null,
    "LastUpdatedAt": null,
    "Statistic": "MAX_OCCURRENCE",
    "Conditions": {
      "Range": {
        "Value": 30,
        "Unit": "DAYS"
      },
      "ObjectCount": null
    },
    "AttributeDetails": {
      "Attributes": [
        {
          "Name": "channel"
        }
      ],
      "Expression": "{CTR.channel}"
    },
    "Tags": {
    }
  }

```

Last channel

```

{
  "CalculatedAttributeName": "_last_channel",
  "DisplayName": "Last channel",
  "Description": "Returns customer's last communication channel. Channels include
voice, chat, task.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "LAST_OCCURRENCE",
  "Conditions": {
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [

```

```
    {
      "Name": "channel"
    }
  ],
  "Expression": "{CTR.channel}"
},
"Tags": {
}
}
```

Last agent identifier

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_last_agent_id",
  "DisplayName": "Last agent identifier",
  "Description": "Returns identifier of the last agent customer connected with.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "LAST_OCCURRENCE",
  "Conditions": {
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "agent.id"
      }
    ],
    "Expression": "{CTR.agent.id}"
  },
  "Tags": {
  }
}
```

Frequent caller

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_frequent_caller",
  "DisplayName": "Frequent caller",
```

```

    "Description": "Returns true or false based on the number of times a customer has
called.",
    "CreatedAt": null,
    "LastUpdatedAt": null,
    "Statistic": "COUNT",
    "Conditions": {
      "Range": {
        "Value": 30,
        "Unit": "DAYS"
      },
      "ObjectCount": null,
      "Threshold": {
        "Value": "5",
        "Operator": "GREATER_THAN"
      }
    },
    "AttributeDetails": {
      "Attributes": [
        {
          "Name": "contactId"
        }
      ],
      "Expression": "{CTR.contactId}"
    },
    "Tags": {
    }
  }
}

```

Average hold duration

```

{
  "CalculatedAttributeName": "_average_hold_time",
  "DisplayName": "Average hold time",
  "Description": "Returns customer's average hold time for voice calls.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "AVERAGE",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": 30,
      "Unit": "DAYS"
    }
  }
}

```



```

    },
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "agent.customerHoldDurationMillis"
      },
      {
        "Name": "queue.durationMillis"
      }
    ],
    "Expression": "{CTR.agent.customerHoldDurationMillis} +
{CTR.queue.durationMillis}"
  },
  "Tags": {
  }
}

```

Average call duration

```

{
  "CalculatedAttributeName": "_average_call_duration",
  "DisplayName": "Average call duration",
  "Description": "Returns customer's average call duration for voice calls.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "AVERAGE",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": 30,
      "Unit": "DAYS"
    },
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "disconnectTimestamp"
      },
      {

```

```

        "Name": "initiationTimestamp"
      }
    ],
    "Expression": "{CTR.disconnectTimestamp} - {CTR.initiationTimestamp}"
  },
  "Tags": {
  }
}

```

Status kesalahan dan pemecahan masalah

Tabel berikut menunjukkan atribut terhitung pesan kesalahan, penyebab, dan resolusi untuk setiap kesalahan.

Pesan kesalahan	Penyebab	Penyelesaian
Pengambilan atribut terhitung untuk profil menunjukkan nilai nol	Ini kemungkinan karena atribut yang dihitung tidak memiliki data. Setelah pembuatan atribut yang dihitung, data baru harus dicerna.	Menyerap data baru atau mencerna kembali data lama melalui integrasi atau API dan. <code>CreateProfile</code> dan. <code>PutProfileObject</code>

Amazon Connect situs web admin

Daftar Isi

- [Cara membuat Atribut Terhitung](#)
- [Cara melihat Atribut Terhitung](#)
- [Cara mengedit Atribut Terhitung](#)
- [Cara menghapus Atribut Terhitung](#)

Cara membuat Atribut Terhitung

1. Untuk membuat atribut terhitung, pastikan Anda telah membuat izin profil keamanan sebagai prasyarat. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara memperbarui izin untuk Atribut Terhitung](#).

2. Pilih Buat atribut dalam tampilan tabel Atribut terhitung.

Calculated attributes
Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (16) Edit Delete Create attribute

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Search by name, description

Name	Type	Description	Time period	Creation date
_average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
_average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
_frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
_last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
_last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
_most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels i...	30 days	5/31/2023
_new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
attributeName	Custom	-	1 day	10/25/2023
bjkbbn	Custom	-	7 days	10/10/2023
calculatenew	Custom	CalcuLAtNew	1 day	10/25/2023

3. Untuk membuat atribut terhitung, tetapkan nama, tambahkan deskripsi (opsional), dan pilih bidang yang diperlukan:

- Perhitungan: mendefinisikan bagaimana atribut dihitung (rata-rata/hitungan/jumlah/minimum/kejadian pertama/kejadian terakhir/kejadian maks)
- Atribut: yang merupakan titik data dari data profil pelanggan Anda

Customer Profiles: Calculated attributes > Create attribute

Create attribute

Transform customer data into actionable data points by creating a calculated attribute. The output is calculated from events ingested after the attribute is created.

Description

Name
Enter a name for the calculated attribute. This name will be used, for example in Flows.

Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, - (hyphen), and _ (underscore). Character count: 4/64.

Description - optional

Character count: 4/1000

Definition
Specify the type of calculation to perform and the attributes to input to create the definition. The definition can not be changed after creation.

Calculation | Info
 X

Attribute | Info
 X

Event settings | Info
Define the time period and number of events used for the calculation. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period
The most recent events occurring within this time period are used.

 days
 Min: 1, Max: 366

Number of events
Up to this number of events are used.

4. Selain itu, Anda dapat menambahkan atribut lain dengan memilih ikon plus. Anda dapat memilih hingga dua atribut untuk dihitung. Ketika beberapa atribut dipilih, mereka harus digabungkan oleh operator. Tentukan operator seperti plus atau minus untuk menggabungkan nilai atribut.

Definition
Specify the type of calculation to perform and the attributes to input to create the definition. The definition can not be changed after creation.

Calculation | Info
 X

Attribute | Info X **Attribute** X

Event settings | Info
Define the time period and number of events used for the calculation. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period

- Setelah perhitungan dipilih, Anda dapat memilih periode waktu (hingga 366 hari) dan jumlah acara (hingga 100) di bawah pengaturan Acara. Output akan dikembalikan ketika ada setidaknya satu peristiwa selama periode waktu yang ditentukan.

[Customer Profiles: Calculated attributes](#) > Create attribute

Create attribute

Transform customer data into actionable data points by creating a calculated attribute. The output is calculated from events ingested after the attribute is created.

Description

Name
Enter a name for the calculated attribute. This name will be used, for example in Flows.

Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, - (hyphen), and _ (underscore). Character count: 4/64.

Description - optional

Character count: 4/1000

Definition

Specify the type of calculation to perform and the attributes to input to create the definition. The definition can not be changed after creation.

Calculation | Info
 X

Attribute | Info
 X (+)

Event settings

 | Info
Define the time period and number of events used for the calculation. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period
The most recent events occurring within this time period are used.

 days
Min: 1, Max: 366

Number of events
Up to this number of events are used.

- Pilih Buat untuk membuat atribut terhitung.
- Setelah atribut terhitung berhasil dibuat, spanduk ditampilkan pada tampilan tabel dengan tautan untuk menambahkan aliran untuk atribut terhitung.

✔ **Successfully created attribute: sample_test**
 You can now use the attribute to [add to flow](#).
[View attribute](#)

Calculated attributes

Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (18) Edit Delete Create attribute

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Search by name, description

Name	Type	Description	Time period	Creation date
_average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
_average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
_frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
_last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
_last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
_most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels i...	30 days	5/31/2023
_new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
attribute1name	Custom	-	1 day	10/25/2023
average_customer_service_time	Custom	-	2 days	11/15/2023
bjkbbn	Custom	-	7 days	10/10/2023

Cara melihat Atribut Terhitung

- Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan kredensial Anda. Setelah masuk pilih Atribut Terhitung dari menu Profil Pelanggan di panel navigasi kiri.

The screenshot shows the Amazon Connect Admin console interface. The main content area displays the 'Calculated attributes' page, which includes a table of attributes. The left-hand navigation menu is visible, with 'Customer Profiles' and 'Calculated Attributes' highlighted. A red box and arrow point to the 'Calculated Attributes' menu item.

- Pilih item di bidang Nama dalam tampilan tabel untuk melihat detail atribut.

Calculated attributes

Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (18) Edit Delete Create attribute

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Name	Type	Description	Time period	Creation date
<input type="radio"/> _average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
<input type="radio"/> _average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
<input type="radio"/> _frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
<input type="radio"/> _last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
<input type="radio"/> _last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
<input type="radio"/> _most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels I...	30 days	5/31/2023
<input type="radio"/> _new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
<input type="radio"/> attribute1name	Custom	-	1 day	10/25/2023
<input type="radio"/> average_customer_service_time	Custom	-	2 days	11/15/2023
<input type="radio"/> 	Custom	-	7 days	10/10/2023

3. Anda sekarang akan dapat melihat detail atribut yang telah Anda pilih.

Customer Profiles: Calculated attributes > Last agent identifier Edit Delete Next actions

Last agent identifier

The output of this attribute is calculated for individual profiles from events occurring after the attribute is created.

Details

Name
_last_agent_id

Description
Returns identifier of the last agent customer connected with.

Definition [Info](#)
LAST_OCCURRENCE (CTR.agent.id)

► **Definition details**

Creation date
May 31, 2023

Event settings [Info](#)
The output is based on the time period and number of events set. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period
-

Number of events
1

Cara mengedit Atribut Terhitung

- Untuk mengedit atribut terhitung, pilih atribut dalam tampilan tabel dengan memilih tombol radio, yang memungkinkan tombol Edit. Pilih Edit.

Calculated attributes

Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (19)

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Search by name, description

Edit Delete Create attribute

< 1 2 > ⌂

Name	Type	Description	Time period	Creation date
_average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
_average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
_frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
_last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
_last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
_most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels i...	30 days	5/31/2023
_new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
attribute1name	Custom	-	1 day	10/25/2023
average_customer_service_time	Custom	-	2 days	11/15/2023
Average-Order-Price-Per-Week	Custom	Average Order price per week for a customer	7 days	11/15/2023

- Anda akan dapat mengedit Deskripsi, Periode waktu, dan Jumlah acara. Setelah diedit pilih Simpan.

Customer Profiles: Calculated attributes > Average-Order-Price-Per-Week

Edit Average-Order-Price-Per-Week

Details

Name
Average-Order-Price-Per-Week

Description - optional
Average Order price per week for a customer

Character count: 43/1000

Definition [Info](#)
AVERAGE (_order.totalItemsPrice)

▶ Definition details

Event settings [Info](#)

The output is based on the time period and number of events set.

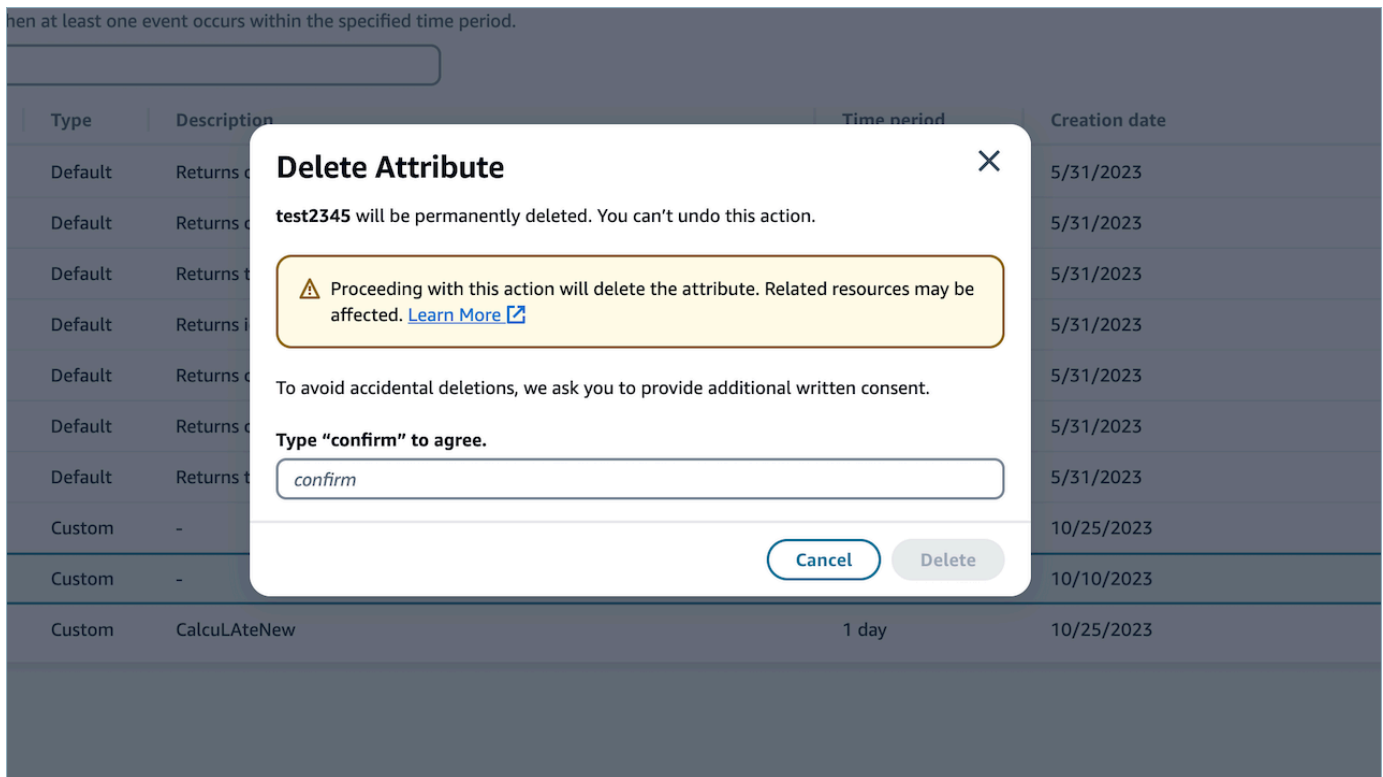
Time period
7 days
Min: 1, Max: 366

Number of events
100
Min: 1, Max: 100

Cancel Save

Cara menghapus Atribut Terhitung

1. Untuk menghapus atribut terhitung, pilih atribut dalam tabel dengan memilih tombol radio di sebelah atribut yang ingin Anda hapus.
2. Setelah dipilih, pilih Hapus.
3. Di pop-up Hapus Atribut, verifikasi detailnya dan masukkan konfirmasi untuk mengaktifkan tombol Hapus.



4. Pilih Hapus.

Menggunakan API Profil Pelanggan

Untuk informasi tentang cara mengelola domain dan profil secara terprogram, lihat Referensi API [Amazon Connect Customer Profiles](#).

Sebaiknya gunakan pustaka open source CustomerProfile JS saat mengintegrasikan Profil Pelanggan ke dalam aplikasi agen Anda sendiri. Untuk informasi lebih lanjut, lihat repo CustomerProfiles JS di [Github](#).

Untuk informasi selengkapnya tentang cara mengintegrasikan aplikasi yang ada dengan Amazon Connect, gunakan [Amazon Connect Streams](#). Anda dapat menyematkan komponen Contact Control Panel (CCP) ke dalam aplikasi Anda.

Contoh: Mengintegrasikan S3 secara terprogram dengan Profil Pelanggan

Dengan menggunakan [PutIntegration](#) API Profil Pelanggan, Anda dapat secara terprogram membuat integrasi untuk S3, Salesforce, Marketo, dan lainnya.

Dalam topik ini kami menunjukkan cara membuat integrasi S3 dengan interval sinkronisasi 15 menit, nilai minimum yang saat ini didukung.

Langkah 1: Buat file JSON

Buat file JSON dengan konten berikut:

```
{
  "DomainName": "your-domain",
  "ObjectName": "your-object-name",
  "FlowDefinition": {
    "FlowName": "your-flow-name",
    "KmsArn": "the key ARN is the same as your domain's key",
    "Description": "Created by Customer Profiles",
    "TriggerConfig": {
      "TriggerType": "Scheduled",
      "TriggerProperties": {
        "Scheduled": {
          "ScheduleExpression": "rate(15minutes)",
          "DataPullMode": "Incremental",
          "ScheduleStartTime": 1634244800.435,
          "FirstExecutionFrom": 1594166400
        }
      }
    }
  },
  "SourceFlowConfig": {
    "ConnectorType": "S3",
    "SourceConnectorProperties": {
      "S3": {
        "BucketName": "your-bucket",
        "BucketPrefix": "your-prefix"
      }
    }
  }
},
```

```

    "Tasks": [
      {"TaskType": "Filter", "SourceFields": ["colA", "colB"], "ConnectorOperator":
{"S3": "PROJECTION"}},
      {"ConnectorOperator":
{"S3": "NO_OP"}, "DestinationField": "colA", "TaskProperties": {}, "SourceFields":
["colA"], "TaskType": "Map"},
      {"ConnectorOperator":
{"S3": "NO_OP"}, "DestinationField": "colB", "TaskProperties": {}, "SourceFields":
["colB"], "TaskType": "Map"}
    ]
  }
}

```

Untuk menyesuaikan JSON dengan nilai Anda sendiri, ikuti panduan ini:

- **FlowName:** Bisa STRING [A-Za-z0-9] [\ w! @#.-] +
- **ScheduleStartTime:** Atur ke DateTime +5 menit saat ini dalam waktu epoch.
- **FirstExecutionFrom:** Buka S3, lihat tanggal file, dan gunakan tanggal yang sebelum tanggal tertua.
- **Tasks:** Tentukan TaskType. Di Sourcefields bidang Anda harus menyediakan SEMUA kolom yang Anda miliki di CSV Anda dalam array itu. Kemudian, untuk masing-masing item dalam array itu, Anda perlu menentukan ConnectorOperator. Contoh ini untuk dokumen CSV dengan dua kolom: colA dan colB.

Langkah 2: Panggil PutIntegration API

Setelah Anda membuat dan menyesuaikan file JSON dengan nilai Anda, panggil [PutIntegrationAPI](#), seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut:

```

aws customer-profiles put-integration --cli-input-json
file:///put_integration_s3_cli.json --region us-west-2

```

Respons dari PutIntegration mengembalikan URI aliran. Sebagai contoh:

```

{
  "DomainName": "testDomain",
  "Uri": "arn:aws:appflow:us-west-2:999999999999:flow/
Customer_Profiles_testDomain_S3_Salesforce-Account_1634244122247",

```

```
"ObjectName": "your object type",  
"CreatedAt": "2021-10-14T13:51:57.748000-07:00",  
"LastUpdatedAt": "2021-10-14T13:51:57.748000-07:00",  
"Tags": {}  
}
```

Langkah 3: Hubungi Amazon AppFlow StartFlow API

Gunakan URI aliran untuk memanggil Amazon AppFlow [StartFlowAPI](#). Sebagai contoh:

```
aws appflow start-flow --flow-name uri --region us-west-2
```

Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

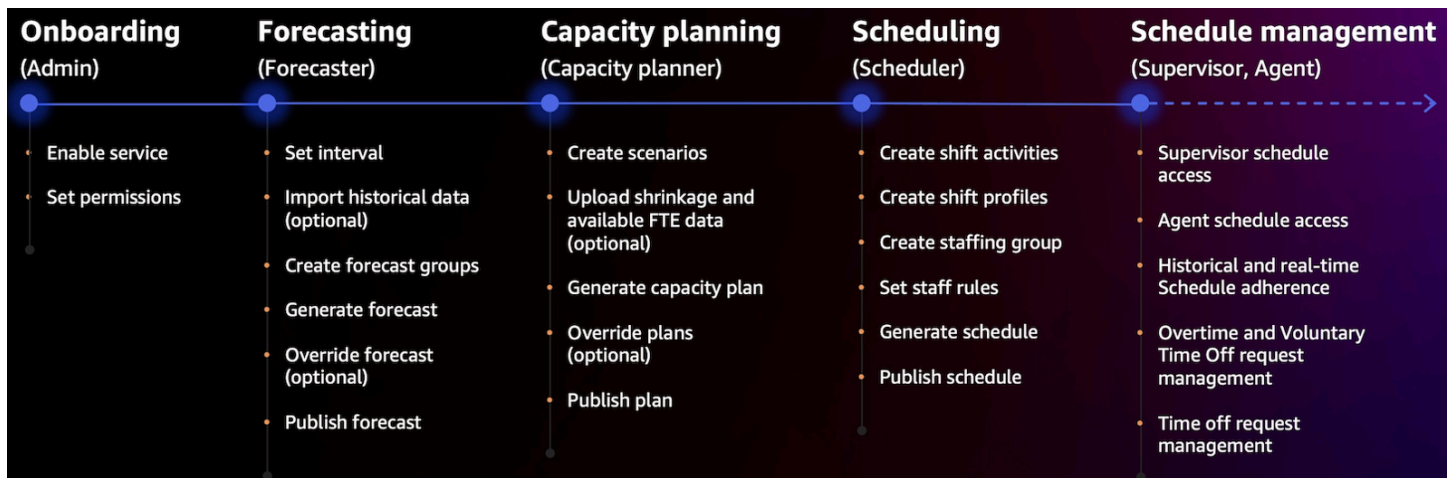
Untuk menjalankan pusat kontak, Anda memerlukan jumlah agen yang tepat yang bekerja pada waktu yang tepat untuk mencapai tujuan operasional Anda. Sangat penting untuk tidak menghabiskan terlalu banyak atau membanjiri tenaga kerja Anda.

Amazon Connect menyediakan serangkaian layanan yang didukung oleh pembelajaran mesin yang membantu Anda mengoptimalkan pusat kontak dengan menawarkan hal-hal berikut:

- [Prakiraan](#). Menganalisis dan memprediksi volume kontak berdasarkan data historis. Seperti apa permintaan future — volume kontak dan waktu penanganan —? Peramalan Amazon Connect memberikan perkiraan akurat dan dibuat secara otomatis yang diperbarui secara otomatis setiap hari.
- [Penjadwalan](#). Hasilkan jadwal agen untuk day-to-day beban kerja yang fleksibel, dan memenuhi persyaratan bisnis dan kepatuhan. Tawarkan agen jadwal fleksibel dan keseimbangan kehidupan kerja. Berapa banyak agen yang dibutuhkan dalam setiap shift? Agen mana yang bekerja di slot mana?
 - [Jadwal Kepatuhan](#). Memungkinkan pengawas pusat kontak untuk memantau kepatuhan jadwal dan meningkatkan produktivitas agen. Metrik kepatuhan jadwal tersedia setelah jadwal agen dipublikasikan.
- [Perencanaan kapasitas](#). Prediksikan berapa banyak agen yang dibutuhkan pusat kontak Anda. Optimalkan rencana berdasarkan skenario, sasaran tingkat layanan, dan metrik, seperti penyusutan.

Untuk informasi tentang tempat peramalan Amazon Connect, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan tersedia, lihat. [Ketersediaan Amazon Connect layanan menurut Wilayah](#)

Diagram berikut menunjukkan alur kerja end-to-end pengoptimalan tipikal berdasarkan persona: Administrator Amazon Connect, forecaster, scheduler, rencana kapasitas, dan agen. Ini mencantumkan tugas yang dilakukan oleh masing-masing persona.



Mulailah dengan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

Gunakan langkah-langkah ini untuk mengatur peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan.

1. [Aktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#) di konsol Amazon Connect.

Note

Setelah mengaktifkan Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan, mungkin diperlukan waktu hingga 24 jam sebelum fitur tersedia untuk digunakan.

2. [Tetapkan izin profil keamanan](#) untuk pengguna Amazon Connect yang akan menggunakan fitur ini.

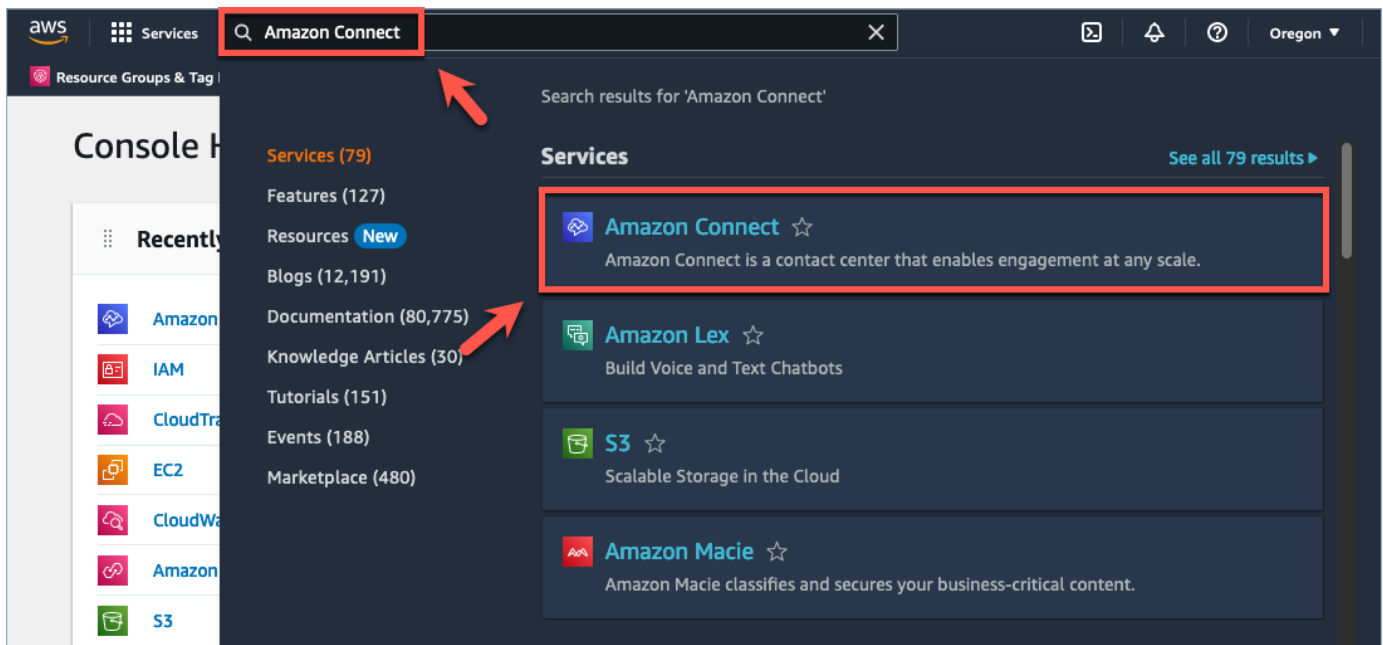
Gunakan langkah-langkah berikut untuk mulai menggunakan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan.

1. [Tetapkan interval perkiraan dan penjadwalan](#)
2. [Buat grup prakiraan](#)
3. [Buat prakiraan](#)
4. [Buat skenario perencanaan kapasitas](#)
5. [Buat aturan staf](#)

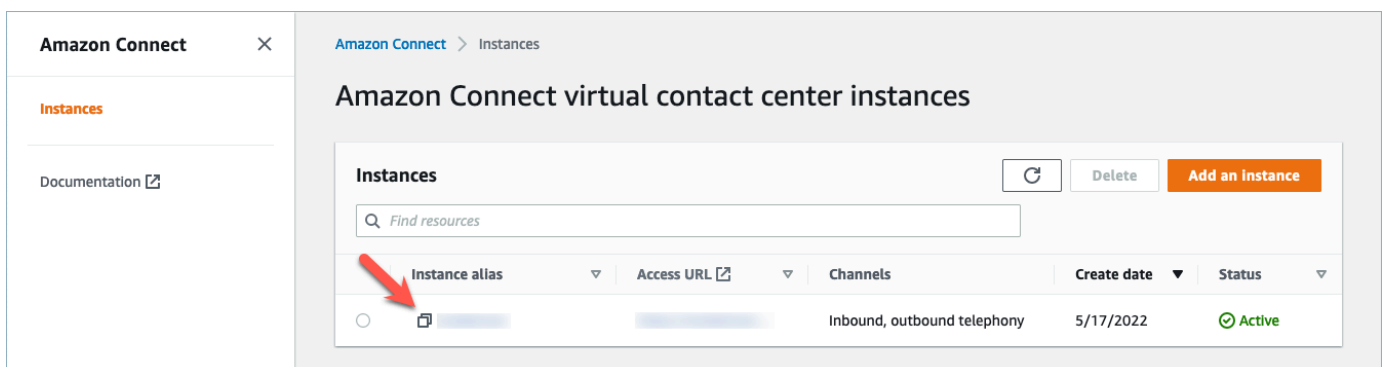
Aktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

Anda harus mengaktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan di tingkat instans Amazon Connect. Setelah Anda mengaktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan, mungkin diperlukan waktu hingga 24 jam agar fitur tersebut tersedia untuk digunakan di akun Anda AWS .

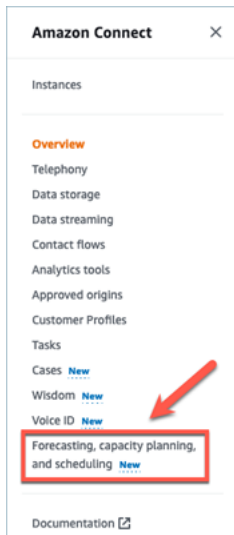
1. Masuk ke [Konsol AWS Manajemen](#) menggunakan AWS akun Anda.
2. Di AWS Management Console, di bagian atas halaman di bilah pencarian, ketik Amazon Connect dan kemudian pilih Amazon Connect. Ini ditunjukkan pada gambar berikut.



3. Di halaman instans pusat kontak virtual Amazon Connect, pilih alias Instans tempat Anda ingin mengaktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan.



4. Di panel navigasi, pilih Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan.



5. Pada halaman Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan, pilih kotak centang untuk mengaktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan.

A screenshot of the Amazon Connect 'Forecasting, capacity planning, and scheduling' page. The page title is 'Forecasting, capacity planning, and scheduling'. Below the title is a sub-header: 'Amazon Connect offers the ability to forecast contact demands, plan and schedule agents to meet contact center operation goals. [Learn more](#)'. The page is divided into three steps: Step 1: Enable capabilities (One-click for onboarding), Step 2: Go to Amazon Connect Analytics (Start forecasting, capacity planning, and scheduling capabilities), and Step 3: Review results (Understand the outputs from each capability). Below the steps is a section titled 'Enable capabilities' with a checkbox for 'Enable forecasting, capacity planning, and scheduling'. The checkbox is currently unchecked. Below the checkbox is the text: 'Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you.' To the right of the checkbox is a 'Status' indicator showing a minus sign and the text 'Not enabled'. A red arrow points to the checkbox.


6. Status berubah menjadi Sedang berlangsung, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Amazon Connect > Forecasting, capacity planning, and scheduling


Forecasting, capacity planning, and scheduling

Amazon Connect offers the ability to forecast contact demands, plan and schedule agents to meet contact center operation goals. [Learn more](#)


How it works



Step 1: Enable capabilities
One-click for onboarding



Step 2: Go to Amazon Connect Analytics
Start forecasting, capacity planning, and scheduling capabilities



Step 3: Review results
Understand the outputs from each capability

Enable capabilities

Enable forecasting, capacity planning, and scheduling
Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you.

Status ⓘ
🔄 In-progress ↻

7. Dalam 24 jam status akan berubah menjadi Diaktifkan dan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan akan siap digunakan.

Enable capabilities

Enable forecasting, capacity planning, and scheduling
Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you.

Status ⓘ
✅ Enabled

Izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

Tetapkan izin profil keamanan berikut sesuai kebutuhan untuk menggunakan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan:

- **Menyetujui:** Pengguna dengan izin Menyetujui akan dapat melihat, membuat, mengedit, dan menyetujui permintaan waktu istirahat.
- **Perencanaan kapasitas:** Izin ini memungkinkan Anda untuk melihat dan mengedit di halaman perencanaan kapasitas, termasuk skenario dan rencana kapasitas. Hal ini juga memungkinkan pengguna untuk mengimpor estimasi penyusutan future dan FTE yang tersedia.
- **Peramalan:** Izin ini memungkinkan Anda untuk melihat dan mengedit di halaman peramalan. Misalnya, Anda dapat membuat, melihat, menerbitkan, dan menghapus grup dan perkiraan perkiraan, mengimpor data historis dari aplikasi eksternal, dan banyak lagi.
- **Kalender jadwal individu:** Izin ini memungkinkan agen untuk melihat jadwal mereka di aplikasi agen mereka.
- **Manajer jadwal:** Izin ini memungkinkan Anda untuk melihat dan mengedit jadwal yang dihasilkan dari manajer jadwal. Izin tampilan juga memungkinkan Anda untuk melihat metrik kepatuhan jadwal historis. (Catatan: Anda masih memerlukan Izin Lihat Metrik selain izin ini)
- **Kalender jadwal tim:** Setelah jadwal diterbitkan, izin ini memungkinkan Anda untuk melihat atau mengedit jadwal yang dipublikasikan. Anda dapat melihat kalender jadwal, tetapi agen tidak bisa. Izin tampilan juga memungkinkan Anda untuk melihat metrik kepatuhan jadwal historis.

Note

Anda masih memerlukan izin Lihat Metrik selain izin ini.

- **Lihat:** Pengguna dengan izin Lihat akan dapat melihat permintaan waktu istirahat di laci Time off Requests. Pengguna dengan izin Lihat tidak akan dapat membuat atau menyetujui permintaan waktu istirahat.

Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Secara default, profil keamanan Admin sudah memiliki izin untuk melakukan semua aktivitas peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan.

Pemecahan masalah peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

Bagian ini menguraikan skenario pemecahan masalah dan menjawab pertanyaan yang sering diajukan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan.

- [Prakiraan](#)

- [Perencanaan kapasitas](#)
- [Penjadwalan](#)

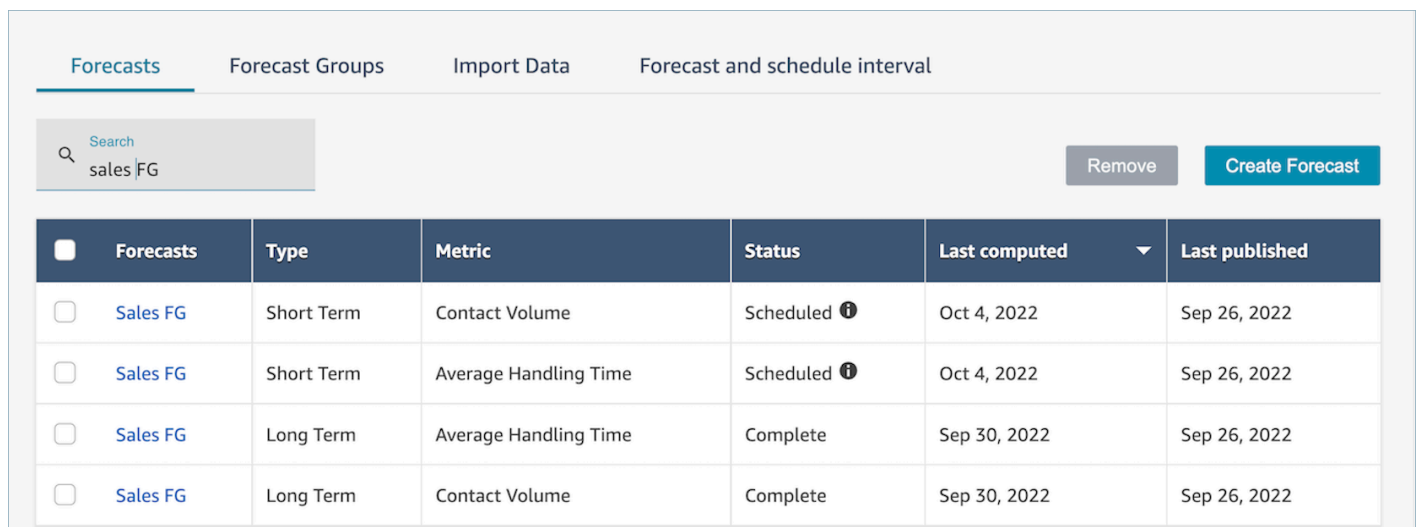
Prakiraan

- Bagaimana cara membuat perkiraan ad hoc?

Prakiraan diproses secara otomatis, memberikan perkiraan jangka pendek setiap hari, dan perkiraan jangka panjang setiap minggu, sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang menjalankan prakiraan secara manual. Namun, Anda mungkin ingin melihat bagaimana perkiraan diperbarui saat Anda menambahkan atau memodifikasi data historis. Misalnya, jika Anda memiliki anomali dalam volume kontak historis Anda, dan Anda tidak ingin model pembelajaran mesin menggunakan anomali itu dalam membangun perkiraan, Anda dapat memodifikasi data historis dan kemudian ketika prakiraan baru dijalankan, perkiraan baru tidak akan memasukkan data itu.

Untuk melihat prakiraan terbaru, periksa kolom Terakhir dihitung.

Prakiraan baru akan dihasilkan saat pengguna mengunggah atau menghapus data historis menggunakan tab Impor data atau menambah/menghapus antrian dari grup perkiraan.



The screenshot shows the 'Forecasts' tab in the Amazon Connect console. At the top, there are navigation tabs: 'Forecasts', 'Forecast Groups', 'Import Data', and 'Forecast and schedule interval'. Below the navigation is a search bar with the text 'sales FG' and a 'Remove' button. To the right of the search bar is a 'Create Forecast' button. The main content is a table with the following columns: 'Forecasts', 'Type', 'Metric', 'Status', 'Last computed', and 'Last published'. The table contains four rows of forecast data.

<input type="checkbox"/>	Forecasts	Type	Metric	Status	Last computed	Last published
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Short Term	Contact Volume	Scheduled ⓘ	Oct 4, 2022	Sep 26, 2022
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Short Term	Average Handling Time	Scheduled ⓘ	Oct 4, 2022	Sep 26, 2022
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Long Term	Average Handling Time	Complete	Sep 30, 2022	Sep 26, 2022
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Long Term	Contact Volume	Complete	Sep 30, 2022	Sep 26, 2022

- Ketika saya mengimpor data historis, ia mengembalikan kesalahan.

Pilih detail unduhan untuk memastikan bahwa data yang diimpor dalam format yang benar: Jika ada kesalahan, periksa detail kesalahan. Ini akan memberikan rincian tambahan untuk kesalahan spesifik. Anda harus memastikan bahwa file Anda dalam .csv format, tidak mengandung desimal, tidak ada baris tambahan, atau kolom kolom. Untuk informasi selengkapnya tentang format yang diperlukan, lihat [Mengimpor data historis untuk peramalan](#).

<input type="checkbox"/> Uploaded CSV	Type	Interval	Date range	Status	Date uploaded
<input type="checkbox"/> test-forecast-import.csv	Historical data	-	-	In progress 	Mar 8, 2022
<input type="checkbox"/> generated-Brokerage-All-daily.csv	Historical data	-	-	 Failed, download details	Mar 7, 2022
<input type="checkbox"/> data-generator-red-widgets-daily.csv	Historical data	Daily	Jan 1, 2021 - Feb 16, 2022	Complete	Feb 21, 2022

- Forecast gagal karena kesalahan: Data tidak mencukupi di Amazon Connect.

Ketika Anda menerima kesalahan ini, itu bisa disebabkan oleh tiga alasan berbeda:

1. Anda memiliki data historis kurang dari 6 bulan. Untuk mengatasi masalah ini, unggah lebih banyak data historis. Meskipun Amazon Connect dapat menghasilkan perkiraan dengan data enam bulan, kami merekomendasikan setidaknya 12 bulan data kontak terbaru untuk memastikan bahwa pola kontak (misalnya, musiman) ditangkap dengan benar. Jika Anda tidak memiliki data 6 bulan, Anda dapat memberikan Connect data sintetis (buatan) yang akan digunakan untuk menghasilkan perkiraan. Sebagai alternatif, Anda dapat mengunggah perkiraan Anda sendiri menggunakan fungsi Override.
 2. Anda memerlukan setidaknya 2.000 kontak per bulan di semua grup perkiraan Anda. Amazon Connect menghasilkan prakiraan menggunakan data historis untuk semua antrian yang disertakan di semua grup perkiraan. Setidaknya 2.000 kontak bulanan dalam 6 bulan terakhir untuk instans Amazon Connect diperlukan untuk berhasil menghasilkan perkiraan. Amazon Connect tidak memerlukan 2.000 kontak bulanan untuk setiap antrian. Semua antrian di semua grup perkiraan harus berjumlah lebih dari 2.000 kontak bulanan.
 3. Anda membutuhkan data terbaru. Amazon Connect melakukan pemeriksaan kebaruan data (apakah data cukup baru) berdasarkan agregasi semua antrian yang disertakan di semua grup perkiraan. Setidaknya satu titik data dalam empat minggu terakhir diperlukan untuk berhasil menghasilkan perkiraan.
- Tidak dapat mengimpor data, tidak dapat mengunduh perkiraan, tidak dapat membuat grup perkiraan, atau tidak dapat membuat perkiraan.

Kemungkinan besar, Anda tidak memiliki izin yang benar. Periksa dengan admin Anda untuk memastikan Anda memiliki izin untuk Analytics, Forecasting - Edit.

- Upload penggantian peramalan gagal.

Periksa pesan kesalahan untuk memastikan format .csv file cocok dengan skema data kami. Untuk informasi selengkapnya tentang format yang diperlukan, lihat [Mengimpor data historis untuk peramalan](#).

 Tip

unduh .csv file perkiraan yang dihitung atau dipublikasikan. Ambil periode waktu untuk override, dan salin ID antrian dan nama antrian, stempel waktu ke template override. Catatan, hanya .csv file yang diunggah terbaru yang akan digunakan, dan file yang diunggah sebelumnya akan diganti.

- Long-term Forecast gagal bahkan setelah saya mengunggah lebih dari 6 bulan data.

Unggahan data untuk perkiraan jangka panjang dan jangka pendek bersifat independen, jadi Anda perlu mengunggahnya secara terpisah: satu untuk jangka panjang dan satu untuk jangka pendek. Pertama, periksa apakah Anda juga mengunggah data historis harian untuk perkiraan jangka panjang. Data interval 15 hingga 30 menit hanya untuk perkiraan jangka pendek. Kedua, periksa apakah .csv file tingkat harian jangka panjang memiliki lebih dari 6 bulan berturut-turut data historis dihitung dari sekarang.

- Prakiraan jangka pendek gagal bahkan setelah saya mengunggah lebih dari 6 bulan data.

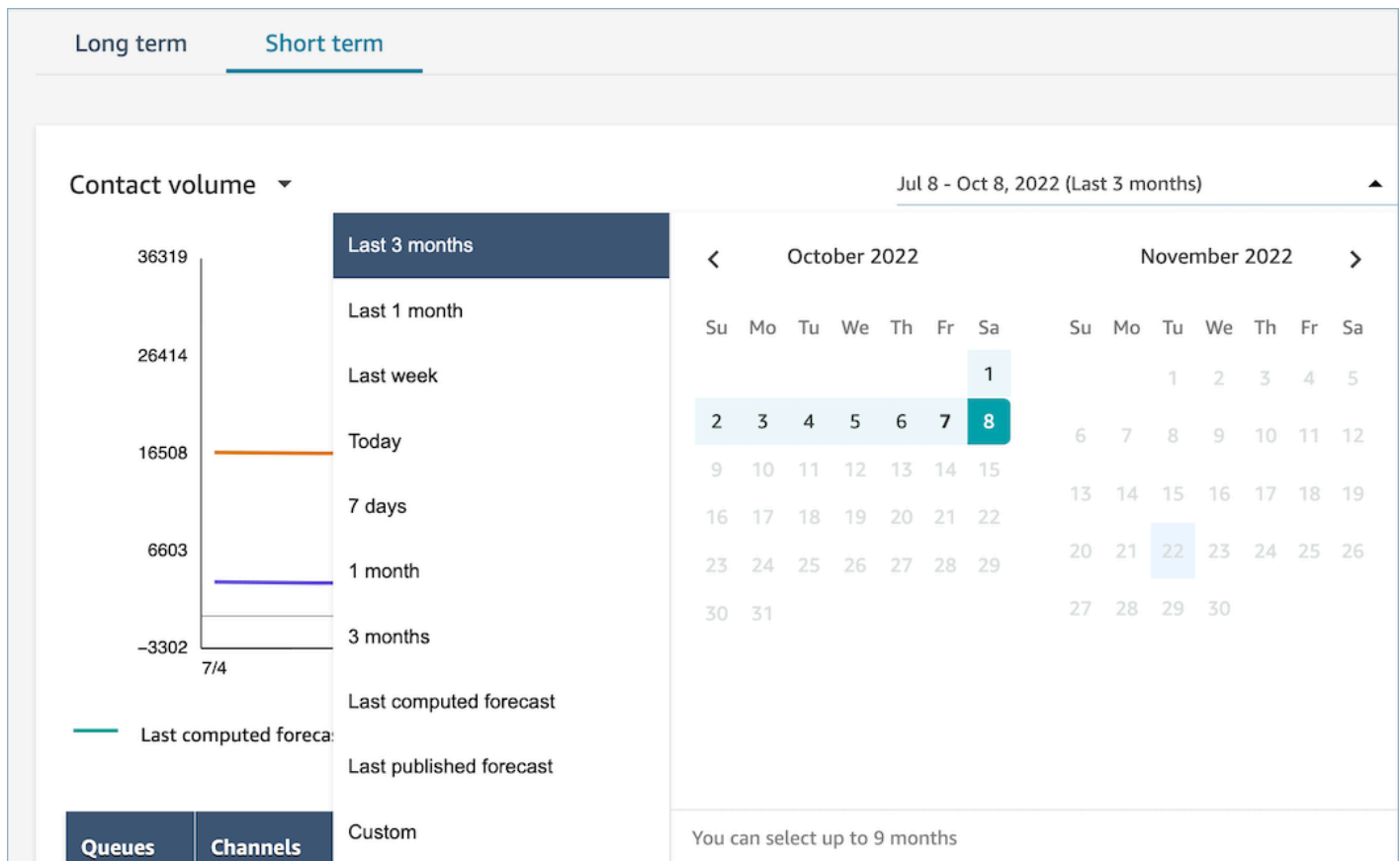
Unggahan data untuk perkiraan jangka panjang dan jangka pendek bersifat independen. Data interval harian hanya untuk perkiraan jangka panjang. Pertama, periksa apakah Anda mengunggah data historis interval 15 atau 30 menit untuk perkiraan jangka pendek dan file tersebut memiliki lebih dari 6 data bulan berturut-turut. Kedua, periksa pengaturan interval perkiraan dalam .csv file untuk memastikannya cocok dengan interval historis pada UI.

- Mengapa saya tidak dapat mempublikasikan perkiraan?

Mungkin saja Anda tidak memiliki izin untuk mempublikasikan perkiraan. Mungkin juga prakiraan (volume kontak dan waktu penanganan untuk masing-masing jangka pendek dan jangka panjang) belum berhasil dihasilkan. Periksa apakah Anda memiliki izin untuk Analytics, Forecasting - Publikasikan dan periksa apakah prakiraan telah berhasil dibuat (kolom status harus menunjukkan lengkap "saat prakiraan dibuat).

- Bagaimana saya bisa melihat data dari periode sebelumnya?

Anda dapat melihat prakiraan dalam periode tertentu yang terjadi di masa lalu.



- Bisakah saya melihat data perkiraan masa lalu?


Anda dapat melihat perkiraan terakhir yang diterbitkan dan yang dihitung terakhir. Perkiraan terakhir yang dihitung akan ditimpa setelah perkiraan berikutnya dihitung. Jika Anda ingin menyimpan data ini, Anda dapat mengunduh .csv file yang berisi perkiraan terakhir yang dihitung dan dipublikasikan.

- Mengapa prakiraan yang digunakan dalam perencanaan kapasitas berbeda dari yang saya lihat dalam peramalan atau penjadwalan?

Prakiraan yang digunakan dalam perencanaan kapasitas adalah perkiraan jangka panjang yang diterbitkan terbaru. Anda mungkin melihat perkiraan yang berbeda dalam peramalan jika Anda melihat perkiraan terkomputasi terbaru dibandingkan dengan perkiraan yang dipublikasikan. Anda akan melihat perkiraan yang berbeda dalam penjadwalan, karena itu adalah perkiraan jangka pendek yang paling baru diterbitkan.

- Mengapa saya melihat puncak volume panggilan dalam perkiraan jangka pendek pada tengah malam ketika tidak ada lalu lintas yang diharapkan?

Peramalan menggunakan Coordinated Universal Time (UTC) sebagai zona waktunya. Untuk pengguna Amerika Utara di Pasifik atau Pantai Atlantik, ini 8 jam di depan PST, atau 7 jam di depan PDT; dan 5 jam di depan EST, atau 4 jam lebih cepat dari EDT. Jadi misalnya, tengah malam di UTC adalah 4 sore PST/5 sore PDT atau 7 malam EST/8 malam EDT.

 Note

Penting untuk diingat untuk menggunakan waktu UTC saat mengunggah data historis atau penggantian.

- Mengapa saya tidak dapat menghapus perkiraan?

Prakiraan hanya dapat dihapus jika tidak digunakan untuk rencana kapasitas (prakiraan jangka panjang) atau jadwal (prakiraan jangka pendek). Periksa apakah prakiraan telah dipublikasikan dan digunakan untuk penjadwalan atau perencanaan kapasitas. Anda harus menghapus jadwal atau rencana kapasitas untuk menghapus prakiraan.

- Mengapa prakiraan jangka panjang dan jangka pendek menunjukkan nilai yang berbeda untuk periode waktu yang sama?

Kedua prakiraan ini memiliki frekuensi pelatihan yang berbeda dan model yang berbeda, karena mereka dioptimalkan untuk tujuan yang berbeda. Jangka pendek dirancang untuk granularitas tingkat interval selama beberapa minggu dan jangka panjang dirancang untuk granularitas harian selama beberapa bulan.

- Mengapa waktu pegangan rata-rata jangka panjang datar tetapi waktu pegangan rata-rata jangka pendek tidak?

Waktu pegangan rata-rata datar berkinerja lebih baik saat memperkirakan beban kerja prakiraan jangka pendek karena menampilkan perincian interval selama beberapa minggu. Memungkinkan waktu penanganan rata-rata bervariasi dalam prakiraan jangka panjang menghasilkan kinerja yang lebih baik karena menampilkan perincian harian selama beberapa bulan.

Waktu penanganan penting saat menghitung beban kerja. Umumnya tidak banyak berbeda dalam jangka pendek tetapi dapat bervariasi dalam periode waktu yang lebih lama, yang tercermin dalam model kami.

- Apakah volume panggilan dihitung pada saat panggilan masuk, atau saat panggilan berakhir?

Volume panggilan mulai dihitung pada saat panggilan masuk. Misalnya, panggilan dimulai pukul 16:50, dan berakhir pada pukul 17:05. Ini akan dihitung sebagai volume panggilan untuk interval 4:45 PM - 17:00.

Perencanaan kapasitas

- Bagaimana cara menangani penyusutan dalam perencanaan kapasitas?

Pengguna dapat meningkatkan akurasi perencanaan kapasitas dengan menyediakan estimasi data future, yang mencakup karyawan penuh waktu (FTE) dan Shrinkage yang tersedia, untuk grup perkiraan yang ada. Menyediakan FTE yang Tersedia dan data penyusutan adalah opsional. Amazon Connect dapat menghasilkan paket kapasitas tanpanya tetapi menyediakannya meningkatkan keakuratan rencana kapasitas. Untuk mengimpor data tersebut, unduh .csv template dari UI dan isi sel kosong. Perhatikan bahwa pengguna harus memasukkan nama persis grup perkiraan yang mereka buat. Selain itu, pengguna dapat menambahkan beberapa grup perkiraan dalam .csv file ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengimpor estimasi penyusutan future dan karyawan penuh waktu yang tersedia](#).

- Saya melihat kesalahan selama impor data dalam perencanaan kapasitas.

Konfirmasikan bahwa nama grup perkiraan dalam .csv file cocok dengan nama grup perkiraan aktual dalam modul peramalan.

Penjadwalan

- Sistem tidak menghasilkan jadwal untuk beberapa atau semua agen saya. Apa yang harus saya periksa?

Hal ini dapat terjadi karena fakta bahwa tanggal terakhir agen dapat dijadwalkan adalah sebelum waktu jadwal dan/atau jam kerja maksimum agen tidak memungkinkan mereka untuk bekerja di profil shift itu. Tinjau langkah-langkah berikut untuk mengatasi masalah ini.

1. Periksa Aturan Staf untuk memastikan bahwa tanggal Akhir tidak dikonfigurasi untuk agen yang tidak memiliki jadwal. Tanggal akhir memungkinkan penjadwal untuk menentukan tanggal terakhir yang dapat dijadwalkan oleh agen.
2. Periksa profil shift untuk melihat apakah jendela jadwal per jam Waktu mulai dan Waktu berakhir sama dengan atau lebih dari Jam kerja maksimum per agen. Misalnya, jika profil shift dikonfigurasi untuk menghasilkan jadwal durasi 8 jam, ketika aturan staf agen dikonfigurasi agar

mereka bekerja 4 jam per hari, sistem akan menerapkan aturan staf dan hanya menghasilkan jadwal selama 4 jam.

- Mengapa saya tidak dapat mengakses halaman penjadwalan saat berada di VPN perusahaan saya?

Ada kemungkinan bahwa VPN perusahaan Anda memiliki ukuran keamanan yang dapat mencegah akses ke titik akhir yang diperlukan. Jika Anda tidak dapat mengakses halaman penjadwalan saat terhubung ke VPN perusahaan Anda, hubungi admin atau tim keamanan jaringan Anda agar mereka mengizinkan daftar titik akhir berikut:

```
.awsapps.com/connect/markov/schedule-ui/api/graphql
```

```
.my.connect.aws/markov/schedule-ui/api/graphql
```

- Mengapa kegiatan makan siang untuk beberapa agen dijadwalkan sebelum aktivitas istirahat pertama, meskipun saya telah menentukan aktivitas makan siang yang akan ditempatkan setelah istirahat?

Hal ini dapat disebabkan oleh tumpang tindih dalam kegiatan istirahat dan makan siang. Periksa profil shift tertentu untuk melihat apakah jendela penempatan untuk kedua aktivitas tumpang tindih. Misalnya, Anda mungkin telah mengonfigurasi aktivitas istirahat yang akan ditempatkan antara jam 11 pagi dan 1 siang dan aktivitas makan siang yang akan ditempatkan antara jam 10 pagi dan 3 sore, sehingga sistem dapat memilih untuk menempatkan istirahat pada pukul 12:30 siang dan makan siang pada pukul 11:30 pagi. Hapus atau minimalkan tumpang tindih jendela penempatan aktivitas untuk mengatasi masalah ini.

- Mengapa saya melihat agen dijadwalkan pada waktu mulai yang berbeda dari yang diharapkan?

Ini biasanya disebabkan oleh tantangan dengan zona waktu. Profil shift diatur menggunakan Coordinated Universal Time (UTC), dan aturan staf menentukan agen zona waktu mana yang harus digunakan. Tinjau langkah-langkah berikut untuk mengatasi masalah ini.

- Pastikan waktu mulai dan waktu akhir profil shift dikonfigurasi di zona waktu UTC.
- Pastikan zona waktu pengguna yang benar diatur dalam UI aturan Staf. Misalnya, jika Anda ingin menjadwalkan agen di Boston (zona waktu EST) dari jam 9 pagi hingga 5 sore, Anda harus melakukan hal berikut.
 - Atur waktu mulai profil Shift sebagai 13:00 dan waktu berakhir sebagai 9 malam. Biasanya profil shift diatur sekali dan kemudian digunakan kembali.

- Memperbarui zona waktu untuk semua agen ke zona waktu EST di UI aturan Staf.
- Dapatkah saya melihat jadwal di waktu setempat?

Ya. Supervisor dan penjadwal dapat melihat jadwal di zona waktu lokal mereka untuk agen yang mereka kelola. Agen dapat melihat jadwal masing-masing di zona waktu lokal mereka. Zona waktu pengguna dapat diatur di UI aturan Staf.

- Apakah saya perlu mendefinisikan aktivitas untuk beban kerja seperti telepon atau obrolan?

Tidak. Pekerjaan akan menjadi aktivitas default pada jadwal jika tidak ada istirahat atau makan siang yang dijadwalkan untuk slot waktu. Hanya tentukan aktivitas untuk agen ketika mereka tidak menerima panggilan atau menanggapi obrolan.

- Mengapa beberapa agen tidak ditambahkan ke daftar untuk hari-hari tertentu?

Bagaimana agen ditambahkan ke daftar tergantung pada beberapa konfigurasi dalam kelompok kepegawaian dan aturan staf, seperti jam kerja min/maks, minimum staf yang diperlukan, atau min/max hari kerja berturut-turut. Layanan akan mengambil jam kerja yang ditentukan dan menambahkan agen ke daftar dengan mempertimbangkan aturan lain yang telah ditentukan dalam kelompok kepegawaian dan aturan staf. Misalnya, jika jam kerja minimum adalah 40 jam, dan agen milik kelompok staf yang beroperasi 12 jam per hari dan 6 hari per minggu, maka agen kemungkinan memiliki beberapa hari tanpa jadwal. Layanan ini mengoptimalkan jadwal berdasarkan perkiraan. Selama jumlah minimum 40 jam per minggu (4 hari dengan 10 jam per hari) terpenuhi, agen mungkin tidak akan dikelola pada beberapa hari ketika volume panggilan rendah. Dalam kasus di mana Anda melihat bahwa agen tidak memiliki jadwal untuk sehari, periksa jam kerja minimum agen. Juga, periksa apakah agen telah ditambahkan ke daftar selama sisa minggu ini.

- Mengapa waktu yang dijadwalkan agen saya berbeda dari waktu profil shift? Misalnya, profil shift saya memiliki 10 jam setiap hari kerja, tetapi agen saya hanya dijadwalkan selama 6 jam?

Jam operasi profil shift berlaku untuk kelompok kepegawaian. Jika Anda tidak menetapkan aturan grup kepegawaian untuk waktu mulai shift, layanan akan mengoptimalkan waktu mulai agen Anda berdasarkan perkiraan beban kerja. Misalnya, profil shift memiliki jam 8 pagi - 6 sore Senin - Jumat, dan beban kerjanya ringan di pagi hari, dan lebih berat di sore hari. Setiap agen memiliki minimal 6 jam dan maksimal 8 jam per hari. Untuk menghemat biaya agen, layanan akan menjadwalkan lebih sedikit agen di pagi hari dan lebih banyak agen di sore hari. Beberapa agen bisa mulai pukul 8 pagi, beberapa bisa mulai pukul 8:30 pagi, dan beberapa bisa mulai di sore hari. Beberapa agen dapat memiliki jadwal 6 jam dan beberapa mungkin memiliki jadwal 8 jam. Dengan cara ini, Anda dapat memaksimalkan sumber daya agen Anda untuk memenuhi tujuan layanan. Jika Anda ingin

setiap agen memulai pada waktu yang sama dan bekerja dalam jumlah jam yang tepat, Anda dapat menetapkan aturan dalam waktu mulai shift kelompok kepegawaian untuk memulai pada waktu yang sama dan mengatur jam kerja menjadi 10 jam setiap hari. Dalam hal ini, penghematan biaya agen akan lebih sedikit karena fleksibilitas yang lebih sedikit untuk mengoptimalkan berdasarkan perkiraan.

Rules:

	Min. hours	minutes	Max. hours	minutes	Per period	
Working Time	40	0	50	0	Week	
Working hours should also include total time spent on non productive activities like breaks.						
Minimum Staff Required	Count					
	1					
Shift Start Time	Strategy					
	Same Start Time					

- Agen saya semua adalah karyawan penuh waktu dan mereka bekerja 8 jam per hari. Bagaimana saya bisa mengatur ini dalam jadwal saya?

Tetapkan jam kerja maksimum dan minimum kelompok kepegawaian dan staf Anda menjadi 8 jam sehari.

- Saya memiliki campuran karyawan penuh waktu dan sementara. Apa cara terbaik untuk mendefinisikannya?

Praktik terbaik adalah menggunakan kelompok kepegawaian untuk mengatur jam kerja menjadi 8 jam dan kemudian menggunakan aturan staf untuk menetapkan jam kerja agen paruh waktu individu ke nilai spesifik mereka. Nilai dalam aturan staf akan mengesampingkan nilai dalam kelompok kepegawaian.

- Bagaimana cara menambahkan rapat atau acara satu kali?

Buat jadwal dengan aktivitas sehari-hari terlebih dahulu. Dalam tampilan manajer jadwal, pilih jadwal apa pun, dan gunakan add shift untuk menambahkan aktivitas shift satu kali ke jadwal.

Peramalan di Amazon Connect

Peramalan adalah titik awal untuk setiap kegiatan penjadwalan dan perencanaan kapasitas. Sebelum Anda dapat membuat jadwal atau rencana kapasitas, Anda harus membuat perkiraan yang sesuai.

Prakiraan mencoba memprediksi volume kontak masa depan dan waktu penanganan rata-rata. Kami menggunakan metrik historis untuk membuat perkiraan.

Prakiraan jangka pendek diperbarui secara otomatis setiap hari. Saat Anda mulai bekerja, Anda dapat meninjau perkiraan yang diperbarui semalam dengan data terbaru. Anda dapat mempublikasikan ramalan untuk membuatnya tersedia untuk penjadwal kapan pun Anda mau. Halaman Peramalan menampilkan kapan perkiraan terakhir diperbarui dan diterbitkan. Gunakan perkiraan jangka pendek yang diterbitkan untuk penjadwalan.

Prakiraan jangka panjang diperbarui secara otomatis setiap minggu, berdasarkan hari Anda membuat perkiraan. Misalnya, jika Anda membuat perkiraan pada hari Senin, itu diperbarui setiap hari Senin. Gunakan prakiraan jangka panjang yang dipublikasikan untuk perencanaan kapasitas.

Forecasting

Forecasts Forecast Groups Import Data

Search Remove Create Forecast

<input type="checkbox"/>	Forecasts	Type	Metric	Status	Last computed ▼	Last published
<input type="checkbox"/>	Widget Support	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 4, 2022	Feb 20, 2022
<input type="checkbox"/>	Forecast_Group_20220114	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 4, 2022	-
<input type="checkbox"/>	Forecast [blurred]	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 4, 2022	Jan 28, 2022

Important

Hanya perkiraan terbaru yang tersedia. Karena ramalan diperbarui setiap hari, jika Anda ingin mempertahankan perkiraan hari ini, Anda harus mengunduhnya sebelum Amazon Connect menyimpannya.

Memulai dengan peramalan

Gunakan langkah-langkah berikut untuk membuat ramalan dan kemudian membagikannya dengan orang lain di organisasi Anda.

1. [Tetapkan interval perkiraan dan penjadwalan](#): Ini adalah aktivitas satu kali yang biasanya diatur oleh peramal. Itu tidak bisa dibatalkan.
2. [Buat grup prakiraan](#)

3. [Impor data historis](#)
4. [Buat prakiraan](#)
5. [Periksa perkiraan](#)
6. [Publikasikan perkiraan](#)

Ada hal lain yang dapat Anda lakukan dengan perkiraan, seperti [mengunduh ke file.csv untuk analisis offline](#) atau [menimpanya](#), tetapi langkah-langkah ini akan membantu Anda memulai.

Tetapkan perkiraan dan interval jadwal

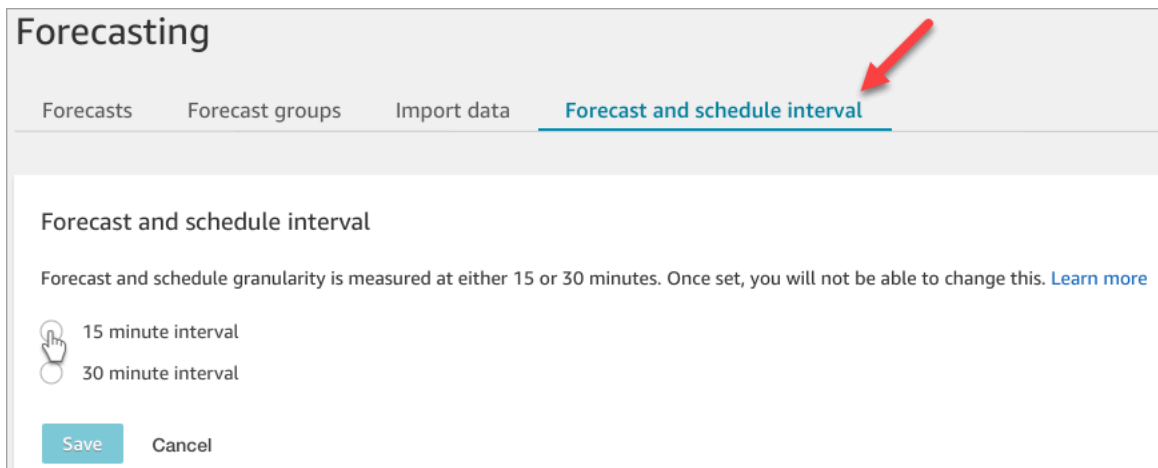
Anda dapat mengatur perincian untuk perkiraan jangka pendek dan jadwal Anda.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Anda harus memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecast, dan interval jadwal - Edit. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).
- Anda harus menentukan interval untuk peramalan dan penjadwalan jangka pendek.
- Amazon Connect mendukung interval 15 atau 30 menit. Misalnya, jika Anda memilih 30 menit sebagai interval, perkiraan jangka pendek Anda dihasilkan untuk interval 30 menit (yaitu, 20 kontak antara 9:00 AM - 9:30 AM), dan jadwal Anda dihitung untuk interval 30 menit.
- Anda harus mengatur perkiraan dan interval jadwal sebelum Anda dapat membuat perkiraan atau membuat grup perkiraan.
- Setelah Anda mengatur perkiraan dan interval jadwal, Anda tidak dapat mengubahnya.

Untuk mengatur perkiraan dan jadwal interval

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin.
2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Forecasting.
3. Pilih tab Forecast dan jadwal interval. Anda akan melihat tab ini hanya jika Anda memiliki izin profil keamanan yang sesuai.



4. Pilih salah satu opsi berikut:

- Interval 15 menit — Menghasilkan prakiraan jangka pendek dalam interval 15 menit. Misalnya, 20 kontak antara 9:00 AM hingga 9:15 AM, dan 30 kontak antara 9:15 AM hingga 9:30 AM.
- Interval 30 menit — Menghasilkan prakiraan jangka pendek dalam interval 30 menit. Misalnya, 20 kontak antara 9:00 AM hingga 9:30 AM, 30 kontak antara 9:30 AM hingga 10:00 AM.

Buat grup prakiraan

Grup Forecast adalah cara bagi Anda untuk menggabungkan antrian yang berbeda menjadi satu perkiraan. Ini memungkinkan Anda membuat perkiraan dari data agregat dari beberapa antrian, bukan hanya dari satu antrian.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Grup Forecast dikaitkan dengan grup kepegawaian untuk tujuan penjadwalan. Oleh karena itu, kami menyarankan Anda antrian grup yang berbagi kumpulan staf (agen) yang sama di bawah grup perkiraan yang sama. Ini memungkinkan Anda untuk menghasilkan perkiraan yang lebih akurat.
- Setiap antrian hanya dapat dimiliki oleh satu grup perkiraan. Ini mencegah duplikat dalam perkiraan.
- Anda harus membuat setidaknya satu grup perkiraan sebelum Anda dapat menghasilkan perkiraan apa pun.
- Kami sangat menyarankan Anda membuat semua grup perkiraan sebelum membuat perkiraan apa pun.

Amazon Connect menggunakan data historis untuk antrian yang disertakan dalam semua grup perkiraan untuk melatih model peramalan Anda. Dengan membuat prakiraan setelah semua grup perkiraan dibuat, Anda memastikan data historis dari semua antrian yang relevan disertakan dalam pelatihan.

- Jika antrian dikaitkan dengan grup perkiraan dan kemudian dinonaktifkan, Anda tidak perlu menghapus antrian ini dari grup perkiraan. Ini karena: Meskipun antrian disertakan oleh grup perkiraan dan data historis yang terkait dengannya termasuk dalam perkiraan, seiring waktu, tidak ada kontak yang mencapai antrian yang dinonaktifkan, dan dengan demikian berhenti memengaruhi perkiraan. Hanya antrian aktif yang berkontribusi pada perkiraan.

Cara membuat grup prakiraan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecasting - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Forecasting.
3. Pilih tab Forecast groups, lalu pilih Create forecast group.
4. Pada halaman Create Forecast Groups, di bawah Antrian, Anda akan melihat daftar antrian yang belum dikaitkan dengan grup perkiraan terdaftar. Jika tidak ada antrian yang terdaftar, itu berarti semuanya sudah terkait dengan grup perkiraan.
5. Seret dan jatuhkan satu atau lebih antrian ke grup perkiraan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Anda dapat menekan dan menahan CTRL (COMMAND untuk pengguna macOS) atau SHIFT untuk memilih beberapa antrian sekaligus.

Forecasting: Forecast Groups > Create Forecast Groups

Create Forecast Groups

Cancel Save

Name your forecast group and select queues that make up this group. A queue can only be associated with one forecast group.

Group name

Forecast-group1

Drag queues here from the queues list...

Support - Blue Widgets 0 / 200

Add Forecast Group

Queues

Search

Select All/None ⓘ

- Support - Blue Widgets**
- Widget Support 1
- Widget Support -2
- Queue_2_20220221

Drag and drop the queues to the forecast group.

6. Pilih Simpan. Gambar berikut menunjukkan grup peramalan baru, bersama dengan jumlah antrian dalam grup dan tanggal terakhir diubah.

Forecasting

Forecasts Forecast Groups Import Data

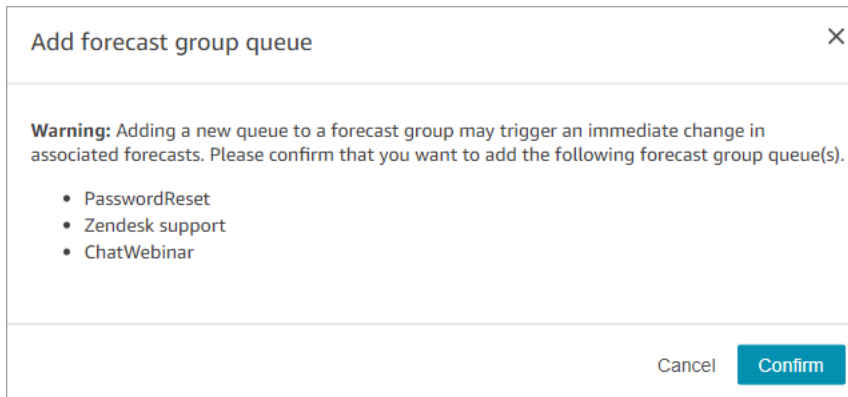
Search Remove Create forecast group

<input type="checkbox"/> Group name	No. of queues	Date modified
<input type="checkbox"/> Forecast-group1	4	Mar 4, 2022

7. Setelah membuat grup perkiraan, Anda dapat menambah atau menghapus antrian. Namun, melakukan hal itu dapat memulai perubahan langsung dalam perkiraan terkait.

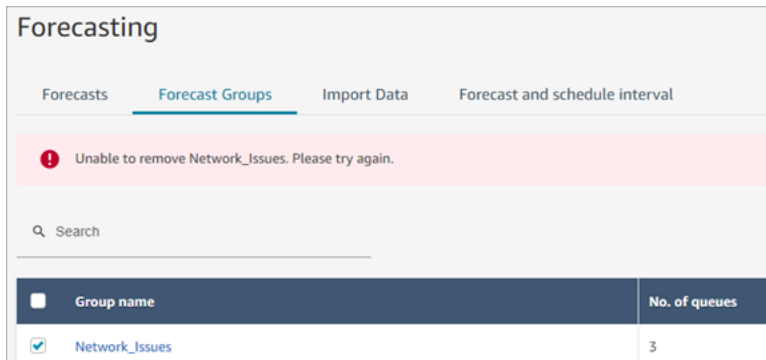
Misalnya, jika Anda membuat perubahan untuk grup perkiraan hari ini, Amazon Connect secara otomatis menghitung perkiraan jangka pendek dan jangka panjang yang baru besok. Perubahan Anda ke grup perkiraan juga memengaruhi rencana kapasitas hilir dan jadwal yang dibuat berdasarkan grup perkiraan.

Gambar berikut menunjukkan contoh pesan peringatan saat menambahkan antrian dapat memicu perubahan langsung dalam prakiraan terkait. Anda harus memilih Konfirmasi jika ingin melanjutkan.



8. Anda dapat menghapus grup perkiraan dengan menggunakan fungsi Hapus.
 - a. hapus prakiraan yang terkait dengan grup perkiraan yang ingin Anda hapus.

Misalnya, pada gambar berikut, grup perkiraan bernama Network_Issues tidak dapat dihapus karena grup perkiraan ini digunakan untuk membuat perkiraan.



Oleh karena itu, buka tab Prakiraan untuk menghapus perkiraan terkait tersebut.

- b. Hapus grup perkiraan.

Langkah selanjutnya

Sekarang Anda siap untuk membuat ramalan. Untuk petunjuk, lihat [Buat prakiraan](#).

Impor data historis untuk peramalan

Amazon Connect memerlukan data historis yang cukup untuk mempelajari pola kontak dan membuat perkiraan yang baik. Secara default, ini menggunakan data kontak historis di Amazon Connect untuk peramalan. Anda dapat mengimpor data historis dari aplikasi eksternal untuk Amazon Connect untuk digunakan untuk peramalan. Saat Anda mengimpor data, Amazon Connect menggunakan datanya

dan data yang diimpor untuk peramalan. Namun, data yang diimpor lebih diutamakan daripada data Amazon Connect.

Kapan harus mengimpor data

Kami merekomendasikan untuk mengimpor data historis dari aplikasi eksternal dalam kasus penggunaan berikut:

- Data historis tidak mencukupi di Amazon Connect. Jika Anda memiliki data historis kurang dari satu tahun di Amazon Connect, kami sangat menyarankan Anda mengekstrak data historis dari sistem sebelumnya dan mengunggah data ke Amazon Connect. Tidak masalah jika data dibagi antara data Amazon Connect Anda dan data historis yang diunggah. Misalnya, jika Anda ingin membuat perkiraan pada 1 Januari 2022, dan Anda memiliki riwayat sembilan bulan di Amazon Connect (dari 1 April hingga 31 Desember 2021), kami sarankan untuk mengimpor tiga bulan data tambahan (dari 1 Januari hingga 31 Maret 2022) untuk menyediakan kumpulan data historis satu tahun yang berkelanjutan.

Important

Jika Anda memiliki kurang dari enam bulan data historis terbaru di Amazon Connect, perkiraan akan gagal. Anda harus mengimpor data historis tambahan untuk membuka blokir peramalan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Persyaratan data untuk peramalan](#).

- Data historis salah di Amazon Connect. Jika pola kontak historis salah (misalnya, volume kontak sangat rendah pada hari pemadaman listrik yang tersebar luas di pusat kontak), Anda dapat mengimpor data yang lebih representatif untuk mengesampingkan data historis dan mengoreksi anomali.

Jika Anda memiliki lebih dari satu tahun data historis di Amazon Connect, Anda dapat memilih untuk melewati impor data dan mulai [membuat perkiraan](#).

Hal-hal penting untuk diketahui

- File data harus berupa file.csv dan harus dalam format yang diperlukan. Jika format file dan data tidak memenuhi persyaratan, unggahan tidak berfungsi. Kami merekomendasikan mengunduh dan menggunakan templat yang disediakan melalui situs web Amazon Connect admin (lihat langkah 4 di [Cara mengimpor data historis](#)) untuk membantu Anda menyiapkan data historis.

Gambar berikut menunjukkan contoh template.csv. Ada judul di baris pertama untuk QueueName,, QueueIdChannelType, dan sebagainya.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	QueueName	QueueId	ChannelType	TimeStamp	IntervalDuration	IncomingContactVolume	AverageHandleTime	ContactsHandled
2								
3								

Berikut ini adalah persyaratan untuk data yang diimpor:

- QueueName: Masukkan nama antrian Amazon Connect.
- QueueId: Masukkan ID antrian Amazon Connect. Untuk menemukan ID antrian di situs web Amazon Connect admin, di navigasi kiri, buka Routing, Antrian, pilih antrian, pilih Tampilkan informasi antrian tambahan. ID antrian adalah nomor terakhir setelahnya/queue/.
- ChannelType: Masukkan CHAT atau VOICE. Anda harus menggunakan huruf besar pada jenis saluran.
- TimeStamp: Masukkan stempel waktu dalam format UTC (ISO8601), dengan huruf Z (singkatan dari Zulu Time - Coordinated Universal Time) di akhir.
- IntervalDuration: Masukkan 15mins atau 30mins untuk perkiraan jangka pendek, tergantung pada perkiraan dan interval jadwal Anda. Masukkan daily untuk perkiraan jangka panjang.
- IncomingContactVolume: Masukkan jumlah kontak inbound, transfer, dan callback sebagai integer.
- AverageHandleTime: Masukkan jumlah waktu pegangan rata-rata (dalam detik) sebagai tipe ganda/desimal.
- ContactsHandled: Masukkan jumlah kontak inbound, transfer, dan callback yang ditangani sebagai integer.
- Anda dapat mengimpor banyak file. Anda tidak perlu mengkonsolidasikan semua data dalam satu file besar. Anda dapat membagi data berdasarkan tahun, antrian, jenis durasi interval, dan lainnya, sesuai preferensi Anda.

Jika data duplikat ditemukan di beberapa file, catatan yang terakhir diunggah akan digunakan.

Sebagai contoh:

1. Anda memiliki data historis asli (dari Amazon Connect) dari 7/1 hingga 8/1.
2. Anda mengunggah file data historis baru X untuk mengganti 7/10 hingga 8/1.
3. Anda mengunggah file historis baru Y lainnya untuk mengganti 7/15 hingga 8/1.

4. Dan sekarang, garis dasar data historis adalah: 7/1 hingga 7/9 dari aslinya, 7/10 hingga 7/14 dari file X, 7/15 hingga 8/1 dari file Y.
- Anda perlu mengunggah data historis secara terpisah untuk perkiraan jangka pendek dan jangka panjang.
 - Data yang dikumpulkan dalam interval 15 atau 30 menit digunakan untuk peramalan jangka pendek.
 - Data yang dikumpulkan pada biji-bijian harian digunakan untuk peramalan jangka panjang.

Misalnya, jika Anda hanya mengunggah data dalam interval 15 atau 30 menit, Anda tidak akan dapat menghasilkan perkiraan jangka panjang.

- Karakter khusus berikut diperbolehkan dalam file.csv: -, _,., (, dan). Ruang diperbolehkan.

Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa data dalam file CSV yang telah dibuka dengan Excel.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Column header	QueueName	QueueId	ChannelType	TimeStamp	IntervalDuration	IncomingContactVolume	AverageHandleTime	ContactsHandled
2	Accepted value/format	Queue name in Connect	36-digit queue_id in Connect	- VOICE - CHAT	UTC (ISO8601)	- 15mins - 30mins - daily	Integer	Integer	Integer
3	Notes		QueueId is available in Connect UI. (Click "show additional info" in queue page)	Has to be capitalized		Has to be one of the three values above	The number of incoming inbound, transfer, and callback contacts	Average handle time (AHT) for contacts	The number of inbound, transfer, and callback contacts handled
4	Example: a record in a file uploaded for <i>short-term</i> forecast	Queue1	qbsey48u-1522-5cac-8b17-	CHAT	2020-02-14T05:15:00Z	15mins	20	250	18
5	Example: a record in a file uploaded for <i>long-term</i> forecast	Queue1	qbsey48u-1522-5cac-8b17-	VOICE	2020-02-14T00:00:00Z	daily	150	200	130

Cara mengimpor data historis

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecasting - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Peramalan, lalu pilih tab Impor Data.
3. Pilih Unggah data.
4. Pada kotak dialog Unggah data historis, pilih unduh templat CSV untuk data historis.
5. Tambahkan data historis ke file.csv, lalu pilih Unggah file untuk mengunggahnya. Pilih Terapkan.

6. Jika unggahan gagal, pilih detail unduhan untuk melihat pesan log kesalahan untuk informasi selengkapnya. Gambar halaman Prakiraan berikut menunjukkan lokasi tautan detail unduhan, di samping pesan status Gagal.

<input type="checkbox"/> Uploaded CSV	Type	Interval	Date range	Status	Date uploaded
<input type="checkbox"/> test-forecast-import.csv	Historical data	-	-	In progress ⓘ	Mar 8, 2022
<input type="checkbox"/> generated-Brokerage-All-daily.csv	Historical data	-	-	❌ Failed, download details	Mar 7, 2022
<input type="checkbox"/> data-generator-red-widgets-daily.csv	Historical data	Daily	Jan 1, 2021 - Feb 16, 2022	Complete	Feb 21, 2022

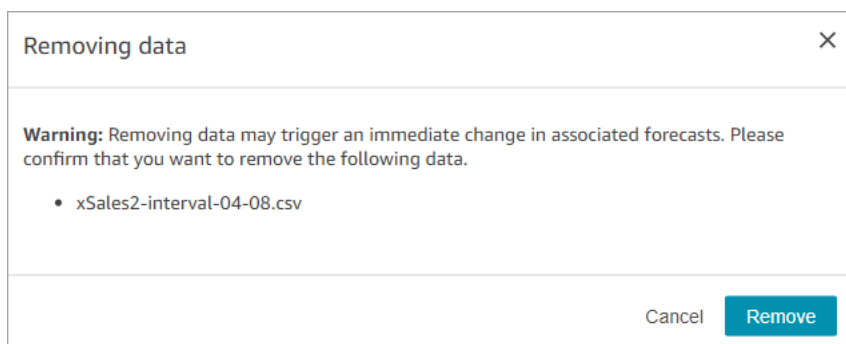
Gambar berikut menunjukkan file rincian download dibuka dengan menggunakan Notepad. Ini menunjukkan kesalahan ada di Baris 2, tidak valid. QueueId

```
generated-Brokerage-All-daily.csv-ValidationErrorLog - Notepad
File Edit Format View Help
Row 2 column QueueId is not a valid QueueId for the given instanceId;
```

7. Jika perkiraan berhasil diunggah, Status = Lengkap dan Tanggal diunggah = hari ini.

Hapus data historis yang diimpor

Anda dapat menghapus data historis yang diimpor sebelumnya di Amazon Connect. Perhatikan bahwa penghapusan atau penambahan data historis akan memicu perubahan langsung dalam prakiraan terkait karena tindakan ini akan mengubah garis dasar data historis yang dilatih model tersebut. Gambar berikut menunjukkan contoh pesan peringatan tentang konsekuensi menghapus data.



Setelah data historis yang diimpor dihapus, data terakhir yang diunggah sebelumnya digunakan untuk baseline. Ambil contoh sebelumnya:

- Anda memiliki data historis asli (dari Amazon Connect) dari 7/1 hingga 8/1.

- Anda mengunggah file data historis baru X untuk mengganti 7/10 hingga 8/1.
- Anda mengunggah file historis baru Y lainnya untuk mengganti 7/15 hingga 8/1.
- Dan sekarang, garis dasar data historis adalah: 7/1 hingga 7/9 dari aslinya, 7/10 hingga 7/14 dari file X, 7/15 hingga 8/1 dari file Y.
- Jika:
 1. Anda menghapus file Y, baseline adalah: 7/1 hingga 7/9 dari aslinya, 7/10 hingga 8/1 dari X.
 2. Anda menghapus file X, baseline adalah: 7/1 hingga 7/14 dari aslinya, 7/15 hingga 8/1 adalah dari Y.

Persyaratan data untuk peramalan

Amazon Connect menghasilkan prakiraan menggunakan model pembelajaran mesin yang disesuaikan untuk operasi pusat kontak. Ini membutuhkan jumlah data kontak terbaru yang cukup untuk memastikan model dilatih dengan data yang relevan dan mampu menghasilkan perkiraan berkualitas tinggi.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Amazon Connect menghasilkan prakiraan menggunakan data historis untuk semua antrian yang termasuk dalam semua grup perkiraan.
- Amazon Connect melakukan pemeriksaan kecukupan data (apakah ada cukup data) berdasarkan agregasi semua antrian yang termasuk dalam semua grup perkiraan.
 - Setidaknya 2.000 kontak bulanan dalam enam bulan terakhir diperlukan untuk berhasil menghasilkan perkiraan.
 - Amazon Connect tidak memerlukan 2.000 kontak bulanan untuk setiap antrian. Setidaknya satu kelompok perkiraan harus memiliki lebih dari 2.000 kontak per bulan selama 6 bulan terakhir.
 - Meskipun Amazon Connect dapat menghasilkan perkiraan dengan data enam bulan, kami merekomendasikan 12 bulan data kontak terbaru untuk memastikan pola kontak (misalnya, musiman) ditangkap dengan benar.
- Amazon Connect melakukan pemeriksaan kebaruan data (apakah data cukup baru) berdasarkan agregasi semua antrian yang disertakan dalam semua grup perkiraan.
 - Setidaknya satu titik data dalam empat minggu terakhir diperlukan untuk berhasil menghasilkan perkiraan.

Apakah saya memiliki jumlah data kontak terbaru yang cukup?

- Jika Anda telah menggunakan Amazon Connect selama lebih dari 12 bulan, Anda tidak perlu memberikan data tambahan apa pun.
- Jika Anda telah menggunakan Amazon Connect selama lebih dari enam bulan tetapi kurang dari 12 bulan, sebaiknya berikan data historis tambahan. Anda dapat mengimpor data historis dari sumber eksternal Amazon Connect. Untuk petunjuk, lihat [Impor data historis](#).
- Jika Anda telah menggunakan Amazon Connect selama kurang dari enam bulan, pastikan memiliki setidaknya enam bulan data. Jika tidak, peramalan akan gagal.

Untuk petunjuk tentang cara mengimpor lebih banyak data, lihat [Impor data historis](#).

Buat prakiraan

Prakiraan adalah proyeksi beban kerja di pusat kontak Anda. Amazon Connect menyediakan prakiraan jangka panjang dan jangka pendek bagi Anda untuk menghasilkan rencana kapasitas dan jadwal agen. Prakiraan mencakup kontak masuk, transfer, dan panggilan balik di saluran suara dan obrolan.

Setelah membuat perkiraan, Anda tidak perlu membuatnya secara manual.

- Prakiraan jangka pendek dijadwalkan berjalan secara otomatis setiap hari.
- Prakiraan jangka panjang diperbarui secara otomatis setiap minggu, berdasarkan hari Anda membuat perkiraan. Misalnya, jika Anda membuat perkiraan pada hari Senin, itu diperbarui setiap hari Senin.
- Setiap perkiraan dihitung menggunakan data kontak terbaru.
- Model untuk prakiraan jangka pendek dan jangka panjang dilatih ulang masing-masing mingguan dan bulanan untuk menggabungkan pola kontak terbaru.
- Anda dapat menghapus perkiraan. Rencana kapasitas hilir dan jadwal yang dibuat berdasarkan perkiraan akan terpengaruh.

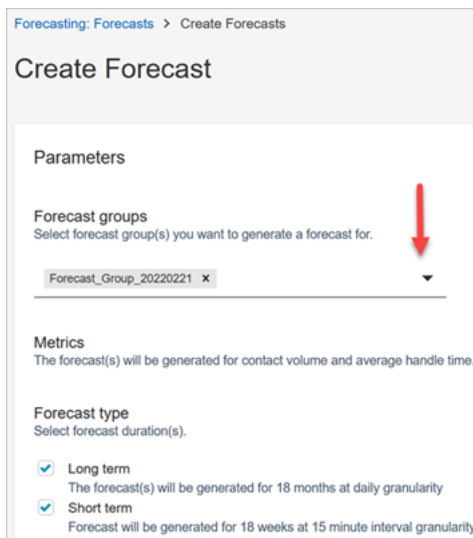
Untuk membuat ramalan

1. Sebelum membuat ramalan, Anda harus membuat setidaknya satu grup perkiraan. Jika Anda belum melakukan itu, lihat [Buat grup prakiraan](#). Kami sangat menyarankan untuk membuat semua grup perkiraan Anda sebelum membuat perkiraan apa pun.

2. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecasting - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

3. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Forecasting.
4. Pilih tab Forecast, lalu pilih Create Forecast.
5. Pada halaman Create Forecast, pilih grup perkiraan.



6. Pilih jenis perkiraan. Amazon Connect membuat perkiraan untuk setiap jenis yang Anda pilih.
 - Prakiraan jangka panjang digunakan untuk perencanaan kapasitas. Misalnya, berapa banyak agen Full Time Equivalent (FTE) yang perlu Anda pekerjakan dalam beberapa bulan, kuartal, dan tahun ke depan.
 - Prakiraan jangka pendek digunakan untuk agen penjadwalan dan estimasi jumlah karyawan agen tingkat interval.
7. Pilih Simpan. Jika grup perkiraan telah dimasukkan dalam perkiraan, pesan kesalahan akan ditampilkan.
8. Jika perkiraan berhasil dibuat, itu Status = Terjadwal.

Statusnya Selesai saat perhitungan selesai. Anda dapat menggunakan Pencarian untuk menemukan perkiraan berdasarkan nama grup perkiraan.

9. Amazon Connect membuat perkiraan untuk setiap jenis perkiraan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

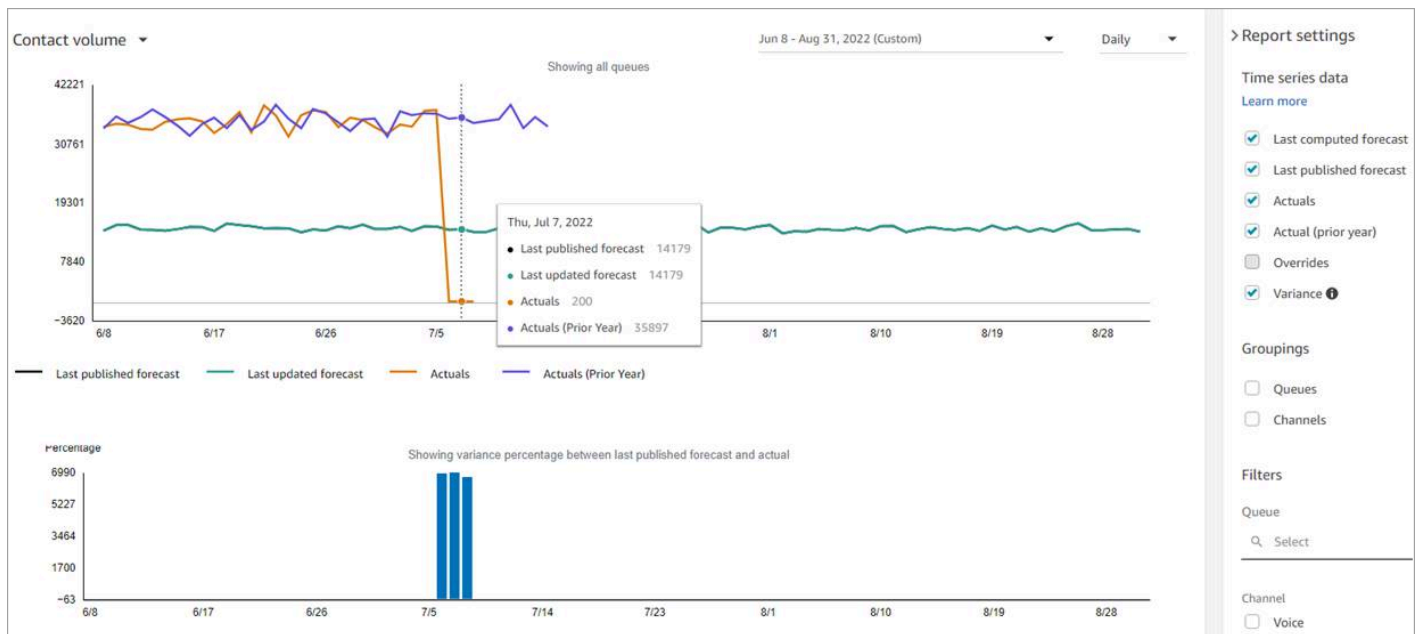
Forecasts	Type	Metric	Status	Last computed	Last published
<input type="checkbox"/> Widget Support	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 14, 2022	Feb 20, 2022
<input type="checkbox"/> Widget Support	Short Term	Average Handling Time	Complete	Mar 14, 2022	Feb 20, 2022
<input type="checkbox"/> Widget Support	Long Term	Contact Volume	-	Feb 23, 2022	Feb 23, 2022
<input type="checkbox"/> Widget Support	Long Term	Average Handling Time	-	Feb 23, 2022	Feb 23, 2022

Periksa perkiraan

Anda dapat memeriksa perkiraan Anda sebelum mempublikasikannya. Anda dapat melakukan ini di situs web Amazon Connect admin online, atau [mengunduh perkiraan](#) untuk analisis offline.

Untuk membantu mempermudah pemeriksaan perkiraan di situs web Amazon Connect admin, data perkiraan ditampilkan dalam grafik dan tabel. Gunakan kontrol pada panel pengaturan laporan dan pilih kalender untuk menyesuaikan dan memfilter data untuk tampilan yang lebih terperinci. Sebagai contoh, Anda dapat:

- Gunakan kalender untuk mengubah cakrawala. Anda dapat memperbesar tanggal tertentu.
- Pilih interval 15 menit jika rentang tanggal Anda kurang dari seminggu. Ini memungkinkan Anda untuk melihat pola kontak yang tepat hari itu.
- Bandingkan Prakiraan terakhir yang dihitung dan Prakiraan terakhir yang diterbitkan seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.
- Bandingkan Aktual dan prakiraan untuk mengidentifikasi kelainan pada grafik garis atau grafik “Varians”. Gambar berikut menunjukkan data perkiraan ditampilkan sebagai grafik.



Pilih pengaturan Override untuk memeriksa efek penggantian apa pun yang Anda unggah. Opsi Override aktif hanya setelah penggantian telah diunggah. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Ganti perkiraan](#).

- Filter berdasarkan antrian atau saluran untuk membatasi perkiraan Anda ke satu atau beberapa jenis.

Unduh perkiraan

Anda dapat mengunduh ramalan sehingga Anda dapat memeriksanya secara offline. Prakiraan diunduh sebagai file.csv dari data perkiraan. Ini memiliki nama antrian, jenis saluran, stempel waktu, volume kontak masuk dan data waktu penanganan rata-rata.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecasting - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Forecasting.
3. Pada tab Prakiraan, pilih perkiraan.
4. Pilih Tindakan, lalu unduh perkiraan terakhir yang dihitung atau perkiraan terakhir yang diterbitkan.
5. Kami sarankan memilih klik di sini. Ini memungkinkan Anda untuk memilih nama unduhan file dan tempat menyimpannya, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Jika tidak, file disimpan ke folder Unduhan Anda dan namanya adalah nomor yang dihasilkan.

The screenshot displays the 'Forecast for: Widget Support' interface. At the top right, it indicates 'Last computed Mar 04, 2022 at 10:05:21 AM - UTC' and an 'Actions' dropdown menu. A green checkmark and text state: 'Downloading last computed short term forecast. If download does not automatically begin, click here.' A red arrow points to the 'click here' link. Below this, there are tabs for 'Long term' and 'Short term'. A line chart titled 'Contact volume' shows a fluctuating trend. A modal dialog box is open in the foreground, titled 'Opening 2968b9fa-23bd-4589-a110-54a379e29a36.csv'. It informs the user: 'You have chosen to open: 2968b9fa-23bd-4589-a110-54a379e29a36.csv which is: Microsoft Excel Comma Separated Values File (1.5 MB) from: ...castingservice-forecast-export.s3.us-west-2.amazonaws.com'. The dialog asks 'What should Firefox do with this file?' with options: 'Open with Excel (default)', 'Save File', and 'Do this automatically for files like this from now on.' 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom.

Ganti perkiraan

Anda dapat mengganti perkiraan di tingkat saluran antrian dengan mengunggah file.csv. Override memungkinkan Anda untuk memodifikasi prakiraan dan memastikan prakiraan mencerminkan pola kontak dalam acara khusus (misalnya, acara pemasaran satu kali yang dapat meningkatkan volume sebesar 10 persen dalam minggu tertentu).

Anda juga dapat menghapus override jika override tidak lagi berlaku.

Hal-hal penting untuk diketahui

- Untuk mengganti perkiraan, Anda perlu menyiapkan dan mengunggah file.csv dengan data override Anda. Saat ini Amazon Connect tidak mendukung perubahan nilai dalam memperkirakan antarmuka pengguna secara langsung.
- File data override harus berupa file.csv dan harus dalam format yang diperlukan. Jika format file dan data tidak memenuhi persyaratan, unggahan tidak berfungsi. Kami merekomendasikan mengunduh dan menggunakan templat yang disediakan untuk membantu Anda menyiapkan data historis.

Gambar berikut menunjukkan contoh file csv dengan data di dalamnya.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Column header	QueueName	QueueId	ChannelType	TimeStamp	IntervalDuration	AverageHandleTime	IncomingContactVolume
2	Accepted value/format	Queue name in Connect	36-digit queue_id in Connect	- VOICE - CHAT	UTC (ISO8601)	- 15mins - 30mins - daily	Integer	Integer
3	Notes		QueueId is available in Connect UI. (Click "show additional info" in queue page)	Has to be capitalized		Has to be one of the three values above	Average handle time (AHT) for contacts	The number of incoming inbound, transfer, and callback contacts
4	Example	Queue1	qbsey48u-1522-5cac-8b17-8	CHAT	2020-02-14T05:15:00Z	15mins		20
5		Queue1	qbsey48u-1522-5cac-8b17-8	VOICE	2020-02-14T00:00:00Z	daily	200	

Berikut ini adalah persyaratan untuk data yang diimpor:

- **QueueName:** Masukkan nama antrian Amazon Connect.
- **QueueId:** Masukkan ID antrian Amazon Connect. Untuk menemukan ID antrian di situs web Amazon Connect admin, di navigasi kiri, buka Routing, Antrian, pilih antrian, pilih Tampilkan informasi antrian tambahan. ID antrian adalah nomor terakhir setelahnya/queue/.
- **ChannelType:** Masukkan CHAT atau VOICE.
- **TimeStamp:** Masukkan stempel waktu dalam format UTC (ISO8601).
- **IntervalDuration:** Masukkan 15mins atau 30mins untuk perkiraan jangka pendek, tergantung pada perkiraan dan interval jadwal Anda. Masukkan daily untuk perkiraan jangka panjang.

- `IncomingContactVolume`: Masukkan jumlah kontak inbound, transfer, dan callback sebagai integer.
- `AverageHandleTime`: Masukkan jumlah waktu pegangan rata-rata (dalam detik) sebagai tipe ganda/desimal.
- Anda hanya dapat mengunggah satu file penggantian untuk grup perkiraan.
 - Ini berarti jika Anda sebelumnya mengunggah file override (misalnya, dengan 120 baris penggantian), Anda harus menambahkan penggantian baru ke file override ini (misalnya, tambahkan 50 baris penggantian baru) dan unggah ulang file yang sekarang memiliki 170 baris penggantian.
 - Ini juga berarti Anda harus menyertakan penggantian untuk perkiraan jangka pendek dan jangka panjang dalam satu file.
- Baik volume kontak dan metrik Waktu Penanganan Rata-Rata disertakan dalam satu file penggantian. Kedua kolom harus diisi dalam file override.
- Karakter khusus berikut diperbolehkan dalam file.csv: -, _,., (, dan). Ruang diperbolehkan.

Cara mengganti perkiraan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecasting - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Forecasting, lalu pilih tab Forecasting.
3. Pilih ramalan.
4. Pilih Tindakan, Upload perkiraan override.
5. Pilih Unduh template CSV untuk mengganti data.

Note

Amazon Connect mendukung satu, yang akan menjadi file penggantian terbaru per grup perkiraan.

- Jika Anda belum pernah mengunggah file override, template Anda akan berisi judul tetapi tidak ada data.

- Jika Anda telah mengunggah file override di masa lalu, template Anda akan menjadi file yang diunggah sebelumnya.

Jika Anda perlu membuat perubahan nanti ke perkiraan yang sama, Anda harus mengunduh file yang terakhir diunggah, membuat perubahan, dan kemudian mengunggah file. Amazon Connect hanya menyimpan file yang terakhir diunggah.

6. Tambahkan data override, lalu pilih Unggah file untuk mengunggahnya. Pilih Terapkan untuk mengonfirmasi penggantian perkiraan.

Publikasikan perkiraan

Saat mempublikasikan perkiraan, Anda membuatnya terlihat oleh pengguna lain, seperti perencana kapasitas dan penjadwal, sehingga mereka dapat menggunakan prakiraan untuk perencanaan dan penjadwalan kapasitas.

Important

Amazon Connect hanya mempertahankan perkiraan terakhir yang diterbitkan. Kami sangat menyarankan Anda untuk mengunduh perkiraan terakhir yang diterbitkan sebelum menerbitkan yang baru karena perkiraan terakhir akan diganti secara permanen. Untuk petunjuk, lihat [Unduh perkiraan terakhir yang diterbitkan](#).

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecasting - View.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Forecasting.
3. Pada tab Prakiraan, pilih perkiraan.
4. Pilih Tindakan, Publikasikan perkiraan.
5. Pilih prakiraan.

Statusnya Selesai untuk perkiraan yang berhasil dipublikasikan. Ketika publikasi gagal, status Publish gagal.

Unduh perkiraan terakhir yang diterbitkan

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Forecasting - View.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Forecasting.
3. Pada tab Prakiraan, pilih perkiraan.
4. Pilih Tindakan, Unduh perkiraan terakhir yang diterbitkan.
5. Sebaiknya pilih klik di sini seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Ini memungkinkan Anda untuk menentukan nama file yang diunduh dan lokasi. Jika tidak, file disimpan ke folder Unduhan Anda dan namanya adalah nomor yang dihasilkan.



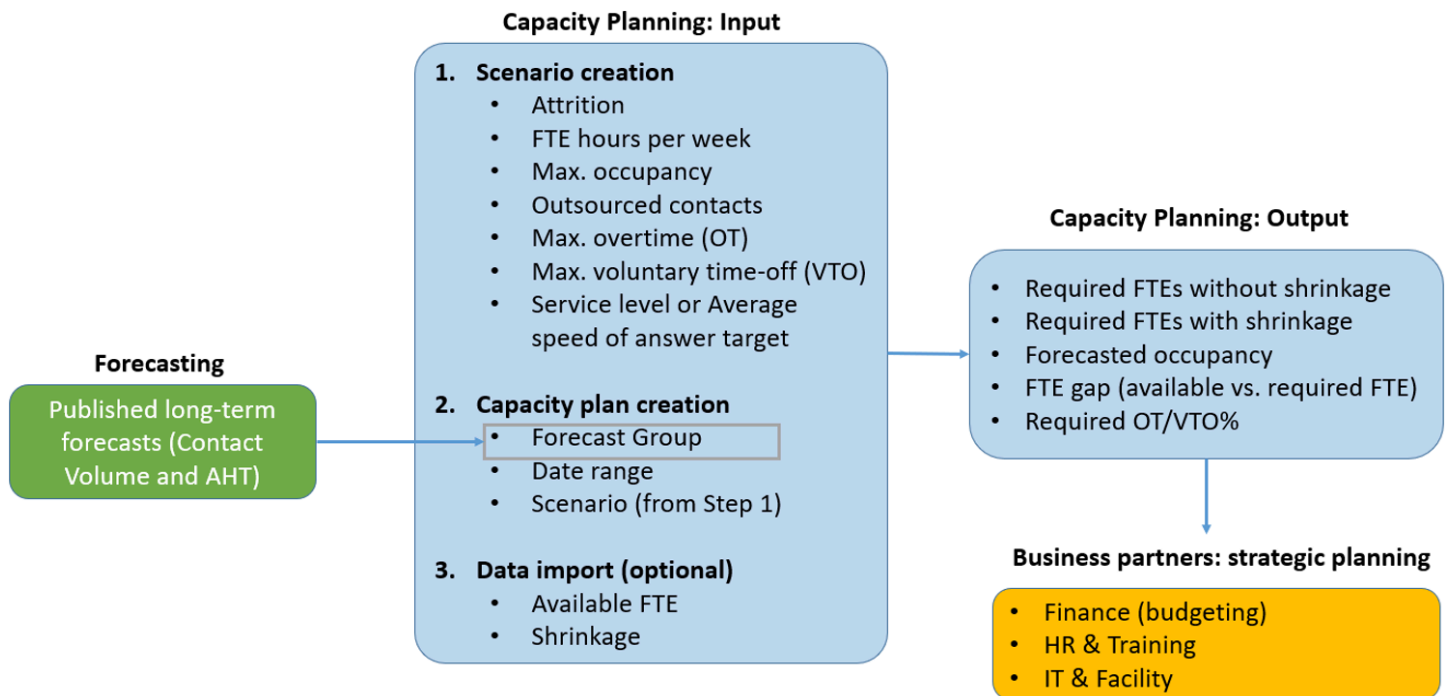
Perencanaan kapasitas di Amazon Connect

Paket kapasitas membantu Anda memperkirakan persyaratan FTE jangka panjang (setara penuh waktu) untuk pusat kontak Anda, hingga 18 bulan. Ini menentukan berapa banyak agen FTE yang diperlukan untuk memenuhi target tingkat layanan untuk jangka waktu tertentu.

Setelah Anda menghasilkan estimasi FTE jangka panjang, Anda dapat berbagi informasi ini dengan pemangku kepentingan lainnya, seperti Sumber Daya Manusia, Keuangan, dan Departemen Pelatihan, untuk membantu memfasilitasi perekrutan dan pelatihan staf. Ketika sebuah bisnis meluncurkan produk baru atau meluas ke Wilayah baru, perekrutan staf diperlukan untuk memenuhi permintaan layanan pelanggan.

Fitur perencanaan kapasitas menggunakan perkiraan jangka panjang yang dipublikasikan sebagai masukan, bersama dengan informasi skenario yang Anda berikan. Ini kemudian menciptakan rencana kapasitas jangka panjang yang dapat Anda bagikan dengan para pemangku kepentingan. Perencanaan kapasitas juga menggunakan perkiraan jangka pendek yang dipublikasikan saat menentukan persyaratan FTE. Prakiraan jangka pendek digunakan untuk mengidentifikasi pola kontak dalam sehari dan yang membantu dalam menentukan jumlah maksimum FTE yang akan diperlukan untuk memenuhi target tingkat layanan. Diagram berikut menggambarkan integrasi ini

antara perkiraan jangka panjang yang diterbitkan, perencanaan kapasitas, dan output perencanaan kapasitas.



Memulai

Berikut ini adalah urutan langkah-langkah untuk membuat rencana kapasitas dan membagikannya dengan orang lain.

1. [Buat skenario perencanaan kapasitas](#)
2. [Impor estimasi penyusutan di masa depan dan karyawan penuh waktu yang tersedia](#): Ini adalah langkah opsional tetapi dapat meningkatkan akurasi rencana kapasitas Anda.
3. [Buat rencana kapasitas menggunakan prakiraan dan skenario](#)
4. [Buat skenario perencanaan kapasitas](#)
5. [Tinjau, ganti, jalankan kembali](#), atau [unduh paket](#) kapasitas.
6. [Publikasikan rencana kapasitas](#)

Buat skenario perencanaan kapasitas

Skenario memiliki dua bagian:

- Input skenario: Hunian maksimum, gesekan harian, jam FTE per minggu. Misalnya, Anda dapat memasukkan data yang mewakili skenario kasus terbaik Anda (semua orang sedang bekerja) atau skenario terburuk (sejumlah besar orang sakit selama bulan-bulan musim dingin).
- Input optimasi: Tingkat layanan atau kecepatan jawaban rata-rata (ASA). Misalnya, 85% panggilan dijawab dalam waktu 30 detik setelah memasuki antrian.

Anda kemudian dapat menggunakan skenario ini untuk menghasilkan rencana kapasitas yang mewakili berapa banyak orang yang perlu Anda pekerjakan sesuai untuk memenuhi tujuan bisnis Anda. Outputnya mencakup karyawan FTE yang diperlukan dengan dan tanpa penyusutan, perkiraan tingkat hunian, kesenjangan antara FTE yang diperlukan yang tersedia, dan tingkat lembur maksimum (OT) dan batas waktu sukarela (VTO) yang diizinkan.

Untuk membuat skenario perencanaan kapasitas

1. Sebelum Anda dapat membuat rencana kapasitas, Anda harus membuat dan mempublikasikan perkiraan jangka panjang. Amazon Connect menggunakan perkiraan jangka panjang yang dipublikasikan sebagai masukan untuk membuat rencana kapasitas. Jika Anda belum membuat ramalan, lihat [Memulai dengan peramalan](#).
2. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Perencanaan kapasitas - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

3. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Perencanaan kapasitas.
4. Pada tab Skenario Perencanaan, pilih Buat Skenario.
5. Pada halaman Buat skenario, masukkan nama dan deskripsi.
6. Di bagian Input skenario, masukkan informasi berikut:
 - a. Okupansi Maks (opsional): Persentase waktu yang dihabiskan agen untuk menangani volume kontak saat mereka masuk.
 - i. Gesekan harian: Persentase staf yang meninggalkan pusat kontak Anda.

Misalnya, jika gesekan tahunan adalah 50%, gesekan harian akan menjadi $50\% / 250$ hari kerja per tahun = 0,2%.
 - ii. Jam setara penuh waktu (FTE) per minggu: Berapa jam setiap karyawan FTE akan bekerja per minggu.

- b. Kontak outsourcing (opsional): Anda dapat melakukan outsourcing persentase ke pihak ketiga.
- c. Max overtime (OT) diperbolehkan (opsional): Tentukan persentase maksimum lembur untuk merencanakan puncak. Sebagai seorang perencana, Anda tidak ingin menghabiskan tenaga kerja Anda.

Misalnya, Anda menentukan 40 sebagai jam FTE per minggu, dengan lembur maksimum 10 persen. Total minggu kerja akan mencapai 44 jam.

- d. Max voluntary time off (VTO) diperbolehkan (opsional): Tentukan persentase maksimum waktu istirahat untuk merencanakan palung, ketika ada jeda dalam kontak dan Anda dapat menghemat biaya. Pastikan untuk tidak memberikan terlalu banyak waktu istirahat jika lalu lintas meningkat lagi.

Misalnya, Anda menentukan 40 sebagai jam FTE per minggu, dengan 10 persen waktu istirahat maksimum. Total minggu kerja setidaknya 36 jam.

- 7. Di bagian Input pengoptimalan, masukkan sasaran operasional untuk organisasi Anda:

- a. Tingkat layanan: Persentase kontak yang dijawab dalam ambang waktu target yang ditentukan.

Gambar berikut menunjukkan target tingkat layanan di mana 80 persen kontak suara dan 70 persen kontak obrolan akan dijawab dalam 30 detik.

Optimization Inputs

Service level

Average speed of answer

85 % within 30 seconds of Voice

70 % within 30 seconds of Chat

- b. Rata-rata kecepatan jawaban (ASA): Jumlah rata-rata waktu yang diperlukan untuk kontak untuk dijawab di pusat panggilan selama periode waktu tertentu.
- c. Anda dapat membuat satu tujuan per saluran. Pilih Tambahkan tujuan lain untuk menambahkan tujuan lain.

Impor estimasi penyusutan di masa depan dan karyawan penuh waktu yang tersedia

Anda dapat meningkatkan akurasi perencanaan kapasitas dengan menyediakan estimasi data future (Available FTE and Shrinkage) untuk grup perkiraan yang ada. Menyediakan FTE yang Tersedia dan data penyusutan adalah opsional. Amazon Connect dapat menghasilkan paket kapasitas tanpanya, tetapi menyediakannya meningkatkan keakuratan paket Anda.

Cara mengimpor data

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Perencanaan kapasitas - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Perencanaan Kapasitas.
3. Pada tab Impor Data, pilih Unggah data.

File.csv yang Anda unggah harus memiliki judul berikut: FORECAST_GROUP, Date, AVAILABLE_FTE, IN_OFFICE_SHRINKAGE_OUT_OFFICE_SHRINKAGE. Ini ditunjukkan pada gambar berikut dari file CSV yang dibuka dengan Excel.

	A	B	C	D	E
		Date (use ISO 8601 format: YYYY-MM-DDThh:mm:ssZ)	AVAILABLE_FTE	IN_OFFICE_SHRINKAGE	OUT_OFFICE_SHRINKAGE
1	FORECAST_GROUP	2022-01-01T00:00:00Z	0	8%	12%
2	Forecast For Demo	2022-01-02T00:00:00Z	0	8%	12%
3	Forecast For Demo	2022-01-03T00:00:00Z	100	8%	12%
4	Forecast For Demo	2022-01-04T00:00:00Z	100	8%	12%
5	Forecast For Demo	2022-01-05T00:00:00Z	100	8%	12%
6	Forecast For Demo	2022-01-06T00:00:00Z	100	8%	12%
7	Forecast For Demo	2022-01-07T00:00:00Z	100	8%	12%
8	Forecast For Demo	2022-01-08T00:00:00Z	0	8%	12%
9	Forecast For Demo	2022-01-08T00:00:00Z	0	8%	12%

4. Perbarui nilai dalam templat ini, lalu pilih Upload CSV untuk mengunggahnya. Pilih Upload.

Biasanya antara 2 - 5 menit untuk mengunggah file.csv. Jika unggahan gagal, periksa apakah FORECAST_GROUP nama dalam file.csv cocok dengan nama grup perkiraan yang Anda buat.

Hal-hal penting yang perlu diketahui tentang file.csv Anda

- **FORECAST_GROUP**: Masukkan nama EXACT dari grup perkiraan yang Anda buat. Anda dapat menambahkan beberapa grup perkiraan dalam .csv file ini.
- **Tanggal**: Setiap baris adalah satu hari. Pada gambar sebelumnya, baris 2 adalah 1 Januari, baris 3 adalah 2 Januari, baris 4 adalah 3 Januari, dan seterusnya. Gunakan format ISO 8601 yang diakhiri dengan Z.
- **AVAILABLE_FTE**: Berdasarkan perkiraan Anda, berapa banyak agen penuh waktu yang akan tersedia untuk bekerja hari itu. Misalnya, pusat kontak Anda saat ini memiliki 100 FTE dan Anda berharap nomor ini akan sama tahun depan.

Pada gambar sebelumnya, 0 menunjukkan tidak ada agen penuh waktu yang tersedia pada 1 Januari untuk grup perkiraan bernama Forecast For Demo. Pada 3 Januari, 100 agen tersedia.

Tip

FTE yang diperlukan (output) adalah berapa banyak agen penuh waktu yang diperlukan untuk memenuhi target Level Layanan. Misalnya, jika FTE yang Diperlukan = 120 dan Tersedia FTE = 100 untuk tahun depan, maka itu berarti defisit = 20.

- **IN_OFFICE_SHRINKAGE**: Persentase agen di kantor tetapi tidak dalam mode produksi. Misalnya, mereka mungkin dalam pelatihan atau dalam rapat.
- **OUT_OFFICE_SHRINKAGE**: Persentase agen yang absen dari pekerjaan (misalnya, tidak ada acara atau waktu istirahat pribadi).

Note

File.csv terbaru yang diunggah selalu menggantikan yang sebelumnya Anda perbarui. Pastikan kesalahan tidak diperkenalkan ke file.csv yang diunggah secara tidak sengaja. Misalnya, jangan tekan Enter dan tambahkan baris baru ke akhir file. Jika tidak, data tidak akan memvalidasi dan pesan kesalahan ditampilkan.

Buat rencana kapasitas menggunakan prakiraan dan skenario

Sebelum Anda dapat membuat rencana kapasitas, Anda harus membuat skenario perencanaan dan mempublikasikan perkiraan jangka panjang. Amazon Connect menggunakan prakiraan dan skenario

perencanaan sebagai input untuk membuat rencana kapasitas. Jika Anda belum membuat skenario perkiraan dan perencanaan, lihat [Memulai dengan peramalan](#) dan [Buat skenario perencanaan kapasitas](#).

Cara membuat rencana kapasitas

1. Arahkan ke tab Paket Kapasitas, dan pilih Hasilkan Rencana.
2. Berikan nama rencana, deskripsi, grup perkiraan (yang telah menerbitkan perkiraan jangka panjang), tanggal mulai/akhir, dan skenario rencana. Gambar berikut menunjukkan nilai contoh untuk bidang ini.

The screenshot shows the 'Generate Plan' interface. At the top, there is a breadcrumb: 'Capacity Planning: Capacity Plans > Create a new plan'. Below this is the title 'Generate Plan'. The form is divided into several sections:

- Plan Inputs**: This section contains the following fields:
 - Plan Settings Name**: A text input field containing 'Capacity_Plan_0322_2022'.
 - Description**: A text input field containing 'Capacity_Plan_0322_2022 (voice and chat)'.
 - Select Forecast Group**: A dropdown menu with 'Forecast For Demo' selected.
 - Start Date**: A date picker showing 'Mar 23, 2022'.
 - End Date**: A date picker showing 'Apr 19, 2022'.
 - Global Capacity Plan Scenario**: A dropdown menu with 'Test Scenario' selected.

3. Pilih Hasilkan Rencana Kapasitas.
4. Untuk mengidentifikasi rencana yang sedang diproses dengan cepat, pilih Last Computed untuk mengurutkan daftar tabel. Pada gambar berikut, status rencana sedang berlangsung.

Capacity Planning

Capacity Plans Planning Scenarios Import Data

Search by capacity plan name

Plan Name	Status	Start Date	End Date	Forecast Group	Planning Scenario	Date Created	Last Computed
Capacity_Plan_0322_2022	In Progress	Mar 23, 2022	Apr 19, 2022	Forecast For Demo	Test Scenario	Mar 18, 2022	Mar 18, 2022

Biasanya dibutuhkan waktu antara 5-10 menit untuk rencana yang akan dihasilkan. Jika pembuatan rencana gagal, coba publikasikan perkiraan jangka panjang yang dipilih, dan kemudian buat rencana kapasitas lagi.

Tinjau output rencana kapasitas

Untuk meninjau output rencana kapasitas, pilih hyperlink untuk paket yang Anda buat. Paruh pertama halaman merangkum input yang Anda gunakan dalam skenario dan pembuatan rencana kapasitas.

Output rencana menunjukkan week-by-week atau month-by-month perhitungan. Untuk beralih dari tampilan mingguan ke bulanan, pilih Bulanan dari dropdown, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Plan Outputs

Weekly

Metric	Mar 4 - Mar 10, 2022	Mar 11 - Mar 17, 2022	Mar 19 - Mar 25, 2022	Mar 26 - Apr 1, 2022	Apr 2 - Apr 8, 2022	Apr 9 - Apr 15, 2022	Apr 16 - Apr 22, 2022	Apr 23 - Apr 29, 2022	Apr 30 - May 6, 2022
Forecasting Inputs									
Forecasted Contact Volume	51719	54303	53932	53228	52421	47114	51085	51124	
Forecasted Average Handling Time (AHT), seconds	173	173	173	174	173	174	175	176	
Outputs									
Required FTEs (without Shrinkage)	99	103	103	102	100	91	99	99	
Forecasted Occupancy %	64%	63%	62%	63%	63%	62%	62%	63%	
Outputs with additional input									
Required FTEs (with Shrinkage)	116	128	128	126	124	112	122	123	
Available FTEs	102	124	126	126	127	126	122	127	
Metrics calculated from available FTE input									
Gap between available FTEs and required FTEs	-14	-4	-2	0	3	14	0	4	
Gap %	-14%	-3%	-2%	0%	2%	11%	0%	3%	
Required OT %	14%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	
Required VTO %	0%	0%	0%	0%	2%	11%	0%	3%	

Rows per page: 10 1-10 of 10

Berikut ini adalah deskripsi metrik dalam output rencana:

- Input Peramalan

- Volume Kontak yang Diperkirakan: Metrik ini adalah jumlah volume suara dan obrolan untuk grup perkiraan yang dipilih.
- Waktu Penanganan Rata-Rata Perkiraan (AHT), detik: Metrik ini menunjukkan AHT agregat untuk grup perkiraan yang dipilih.
- Volume kontak yang diperkirakan dan AHT dalam tabel keluaran rencana hanya mencerminkan nilai dari grup perkiraan yang dipilih. Setelah ada perkiraan yang baru diterbitkan, pertimbangkan untuk menjalankan kembali rencana kapasitas untuk mencerminkan volume kontak terbaru yang diterbitkan dan AHT.
- Keluaran
 - FTE yang Diperlukan (tanpa Penyusutan): Berapa banyak agen setara penuh waktu yang perlu dipekerjakan untuk memenuhi tujuan bisnis yang ditentukan (seperti target tingkat layanan), tanpa mempertimbangkan penyusutan.
 - Perkiraan Hunian%: Berapa banyak hunian untuk agen.
- Output dengan input tambahan
 - FTE yang Diperlukan (dengan Penyusutan): Berapa banyak agen setara penuh waktu yang perlu dipekerjakan untuk memenuhi tujuan bisnis yang ditentukan (seperti target tingkat layanan), dengan mempertimbangkan penyusutan.
 - FTE yang tersedia: Berapa banyak agen yang tersedia untuk bekerja hari itu. Itu dapat diunggah di bagian Impor data.
- Metrik dihitung dari input FTE yang tersedia
 - Kesenjangan antara FTE yang tersedia dan FTE yang diperlukan: Perbedaan antara FTE yang tersedia dan FTE yang diperlukan.
 - Kesenjangan%: Persentase kesenjangan.
 - PL% yang diperlukan: jika ada defisit pasokan (FTE yang diperlukan lebih tinggi dari FTE yang tersedia), OT% yang diperlukan menunjukkan berapa banyak lembur yang diperlukan untuk menutupi defisit.
 - % OT yang diperlukan: Jika ada surplus pasokan (jumlah FTE yang diperlukan lebih rendah dari FTE yang tersedia), VTO% yang diperlukan menunjukkan berapa banyak waktu istirahat sukarela yang dapat digunakan untuk menurunkan jumlah waktu idle agen dan dengan demikian menurunkan biaya.

Ganti rencana kapasitas

Anda dapat mengunggah file.csv yang mengganti data FTE yang Diperlukan (tanpa Penyusutan) di bagian Keluaran paket paket kapasitas. Bagian ini ditunjukkan pada gambar berikut.

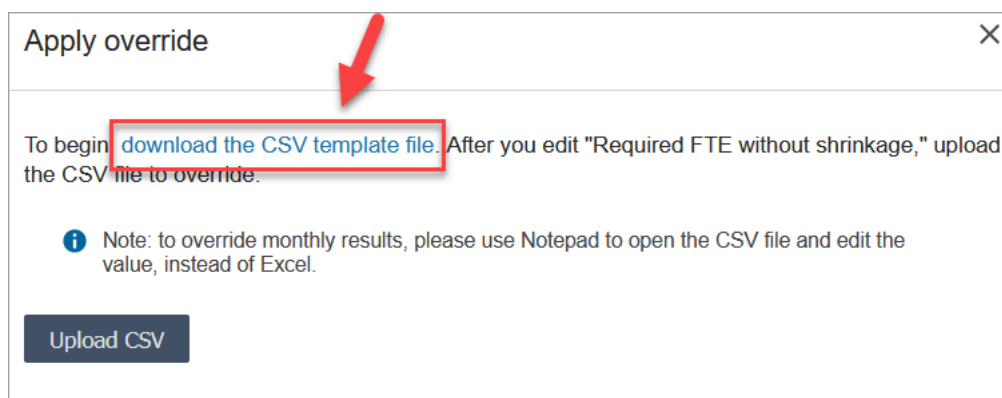
Plan Outputs	
Metric	Jan 6 - Jan 12, 2022
Forecasting Inputs	
Forecasted Contact Volume	6761
Forecasted Average Handling Time (AHT), seconds	917
Outputs	
Required FTEs (without Shrinkage)	79
Forecasted Occupancy %	50%
Outputs with additional input	
Required FTEs (with Shrinkage)	97

Anda mungkin ingin melakukan ini, misalnya, untuk memberi tim agen Anda buffer.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Perencanaan kapasitas - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Perencanaan Kapasitas.
3. Pada tab Paket Kapasitas, pilih paket.
4. Pada halaman detail untuk paket kapasitas, pilih Tindakan, Penggantian paket Unggah, lalu pilih unduh file templat CSV. Opsi ini ditunjukkan pada gambar berikut.



Template file.csv memiliki satu baris, dan berisi nilai yang ditampilkan di baris FTE yang Diperlukan (tanpa Penyusutan) dari tabel keluaran Rencana. Gambar berikut menunjukkan contoh data ini dalam file.csv

	A	B	C	D	E
1	Metrics	Jan 6 - Jan 12, 2022	Jan 13 - Jan 19, 2022	Jan 20 - Jan 26,	Jan 27 - Fe
2	Required FTEs (without Shrinkage)	79	78	81	78
3					
4					

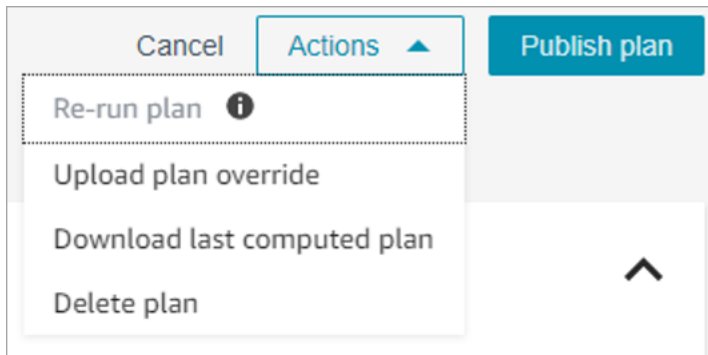
5. Buat perubahan Anda, dan simpan file template dengan nama yang berbeda. Kembali ke kotak dialog Upload override (Anda mungkin perlu memilih Actions, Upload plan override untuk menampilkan ulang kotak dialog), pilih Upload CSV, lalu pilih Override.
6. Setelah Anda mengunggah file.csv, metrik di baris FTE yang Diperlukan (tanpa Penyusutan) secara otomatis dihitung ulang dan diperbarui. Arahkan kursor ke segitiga biru untuk melihat nilai aslinya, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Plan Outputs		
Metric	Jan 6 - Jan 12, 2022	Jan 13
Forecasting Inputs ⓘ		
Forecasted Contact Volume ⓘ	6761	
Forecasted Average Handling Time (AHT), seconds	917	
Outputs ⓘ		
Required FTEs (without Shrinkage)	90	Original value: 79
Forecasted Occupancy %	50%	

7. Metrik lainnya diperbarui secara otomatis untuk mencerminkan perubahan terbaru untuk FTE yang Diperlukan (tanpa Penyusutan).

Jalankan kembali rencana kapasitas

Anda dapat menjalankan kembali paket kapasitas ketika Anda membuat perubahan pada tanggal mulai dan/atau akhir rencana, atau skenario. Ketika tidak ada perubahan pada input rencana atau skenario, opsi Re-run plan tidak aktif, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

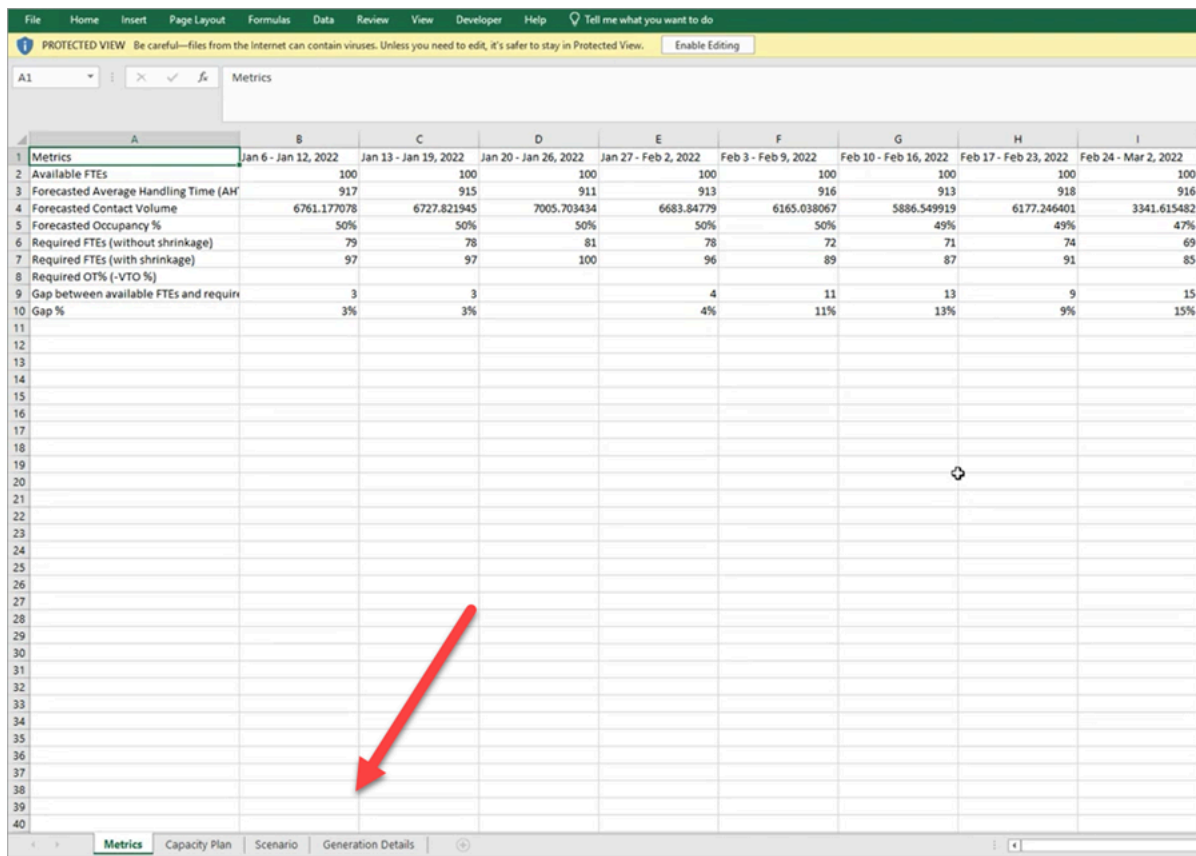


Untuk menjalankan kembali rencana

1. Buka tab Paket Kapasitas, dan pilih paket.
2. Ubah tanggal mulai dan/atau berakhir, atau pilih skenario yang berbeda.
3. Pilih Tindakan, Jalankan kembali rencana.

Unduh rencana kapasitas

Saat Anda mengunduh file paket kapasitas, file tersebut diunduh sebagai jenis file.csv dengan banyak tab. Sangat membantu untuk membuka file ini menggunakan Excel. Gambar berikut menunjukkan contoh seperti apa file rencana kapasitas di Excel. Ini memiliki lembar kerja berikut: Metrik, Rencana Kapasitas, Skenario, Detail Generasi.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Metrics	Jan 6 - Jan 12, 2022	Jan 13 - Jan 19, 2022	Jan 20 - Jan 26, 2022	Jan 27 - Feb 2, 2022	Feb 3 - Feb 9, 2022	Feb 10 - Feb 16, 2022	Feb 17 - Feb 23, 2022	Feb 24 - Mar 2, 2022
2	Available FTEs	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Forecasted Average Handling Time (AHT)	917	915	911	913	916	913	918	916
4	Forecasted Contact Volume	6761.177078	6727.821945	7005.703434	6683.84779	6165.038067	5886.549919	6177.246401	3341.615482
5	Forecasted Occupancy %	50%	50%	50%	50%	50%	49%	49%	47%
6	Required FTEs (without shrinkage)	79	78	81	78	72	71	74	69
7	Required FTEs (with shrinkage)	97	97	100	96	89	87	91	85
8	Required OT% (-VTO %)								
9	Gap between available FTEs and required FTEs	3	3		4	11	13	9	15
10	Gap %	3%	3%		4%	11%	13%	9%	15%
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

Berikut ini adalah deskripsi dari setiap lembar kerja:

- Metrik: Output rencana kapasitas.
- Rencana Kapasitas: Metadata rencana kapasitas, seperti nama, tanggal mulai, dan tanggal akhir rencana.
- Skenario: Input yang ditentukan untuk rencana kapasitas.
- Detail Generasi: Metadata yang menunjukkan kapan seseorang terakhir mengubah rencana kapasitas.

Cara mengunduh hasil rencana kapasitas

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Analytics, Perencanaan kapasitas - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Perencanaan Kapasitas.

3. Pada tab Paket Kapasitas, pilih paket.
4. Pada halaman terperinci untuk rencana kapasitas, pilih Tindakan, Unduh paket kapasitas.

Publikasikan rencana kapasitas

Ketika Anda puas dengan output rencana kapasitas, pilih Publikasikan rencana untuk menyelesaikan rencana Anda.

Note

Anda tidak dapat mengedit paket setelah dipublikasikan.

Nama login Anda dan tanggal yang dipublikasikan ditampilkan pada tampilan daftar paket kapasitas. Misalnya, gambar berikut menunjukkan rencana yang pertama kali dibuat pada 11 Januari 2022, dan kemudian diterbitkan pada 20 Januari 2022 oleh Admin.

Date Created	Last Computed	Published Date	Published By 
Jan 11, 2022	Jan 11, 2022	Jan 20, 2022	Admin

Penjadwalan di Amazon Connect

Penjadwal atau manajer pusat kontak perlu membuat jadwal agen untuk day-to-day beban kerja yang fleksibel dan memenuhi persyaratan bisnis dan kepatuhan. Amazon Connect membantu Anda membuat jadwal efisien yang dioptimalkan untuk Tingkat Layanan per saluran atau kecepatan rata-rata target jawaban. Anda dapat membuat dan mengelola jadwal agen berdasarkan hal-hal berikut:

- Prakiraan jangka pendek yang diterbitkan
- Profil shift (templat untuk shift mingguan)
- Kelompok kepegawaian (agen yang dapat menangani jenis kontak tertentu dari grup perkiraan tertentu)
- Sumber daya manusia dan aturan bisnis

Note

Penjadwalan Amazon Connect tidak dirancang untuk memastikan kepatuhan terhadap undang-undang tertentu. Merupakan tanggung jawab Anda untuk memastikan bahwa tindakan Anda dan penggunaan penjadwalan Anda mematuhi undang-undang yang berlaku termasuk peraturan ketenagakerjaan. Anda harus berunding dengan penasihat hukum Anda untuk menentukan kewajiban Anda.

Memulai

Berikut ini adalah urutan langkah-langkah untuk membuat jadwal dan menerbitkannya sehingga supervisor dan agen dapat melihatnya.

1. [Tambahkan pengguna](#) ke instans Amazon Connect Anda.
2. Periksa kembali dengan admin Amazon Connect bahwa pengguna memiliki izin profil keamanan yang diperlukan untuk mengakses fitur penjadwalan. Izin yang diperlukan dijelaskan [di sini](#).
3. [Buat aturan staf untuk penjadwalan](#)
4. [Buat aktivitas shift](#)
5. [Buat profil shift](#)
6. [Buat grup dan aturan kepegawaian](#)
7. [Buat, tinjau, dan publikasikan jadwal dengan menggunakan Manajer Jadwal](#)

Untuk mempelajari bagaimana supervisor dan agen melihat jadwal, lihat [Bagaimana supervisor melihat jadwal yang dipublikasikan](#) dan [Bagaimana agen melihat jadwal mereka](#)

Peran penjadwalan: Siapa yang melakukan apa

Ada berbagai peran untuk orang-orang yang mungkin membuat dan mengelola jadwal di pusat kontak, seperti berikut ini:

1. Administrator Amazon Connect - Menjaga profil pengguna, memberikan izin profil keamanan, mengatur jam liburan untuk pusat kontak.
2. Scheduler — Membuat mengelola grup kepegawaian, membuat aturan kepegawaian, mengonfigurasi komponen shift (seperti membuat aktivitas dan profil shift), menghasilkan jadwal, merevisi, dan menerbitkan jadwal.

Setelah penjadwal menerbitkan jadwal, supervisor dan agen menerima pemberitahuan di antarmuka pengguna bahwa jadwal telah diterbitkan dan mereka dapat melihatnya.

3. Supervisor — Mengelola agen dan jadwal, memperbarui jadwal, mengelola permintaan cuti, lembur (OT), dan cuti sukarela (VTO).
4. Agen — Menjawab kontak, melihat jadwal yang dihasilkan, mengelola permintaan cuti, lembur (OT), dan waktu istirahat sukarela (VTO).

Amazon Connect memberikan izin profil keamanan yang dapat Anda tetapkan untuk setiap peran, sehingga Anda dapat mengelola akses ke fitur tertentu berdasarkan peran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

Terminologi penjadwalan

Jadwal draf

Kumpulan jadwal untuk semua agen dalam satu set kelompok kepegawaian yang dijadwalkan untuk.

Hanya penjadwal yang dapat melihat dan menyesuaikan jadwal draf. Agen atau supervisor mereka tidak dapat melihat jadwal ini sampai dipublikasikan.

Lembur/Waktu libur/Waktu libur sukarela

- Meminta lembur ke agen memungkinkan pusat kontak Anda menangani lonjakan kontak atau kekurangan agen tanpa mempekerjakan lebih banyak karyawan.
- Meminta cuti ke agen memungkinkan bisnis Anda menangani kontak sambil membayar karyawan.
- Meminta cuti sukarela kepada agen memungkinkan bisnis Anda menangani kontak tanpa membayar karyawan untuk menganggur.

Publikasikan jadwal

Tindakan yang diambil oleh penjadwal untuk membuat jadwal agen formal dan terlihat di kalender Jadwal agen dan supervisor (yang merupakan antarmuka pengguna terpisah).

Jadwal

Beberapa shift terikat bersama antara tanggal mulai dan akhir untuk agen tertentu.

Penyesuaian jadwal

Sebelum menjadwalkan penerbitan ke supervisor atau agen, Scheduler atau orang yang memiliki izin dapat menambah, mengedit, menghapus, mengganti aktivitas agen, atau mengedit dan menghapus shift untuk mengatur pasokan (yaitu, jumlah agen dan aktivitas shift) vs permintaan (jumlah kontak).

Jadwalkan pembuatan

Kemampuan untuk menghasilkan dan mempublikasikan jadwal shift untuk rentang tanggal tertentu untuk kombinasi Forecast Group - Staff Group.

Aktivitas shift

Kegiatan sehari-hari yang dilakukan agen selama shift mereka. Misalnya, rapat, pelatihan, dan makan siang.

Shift profil

Struktur dasar shift, jendela jadwal, aktivitas shift harian yang masuk ke dalamnya.

Kelompok kepegawaian

Sekelompok atau tim agen yang terampil untuk mengambil jenis kontak tertentu. Misalnya, Anda dapat membuat satu grup kepegawaian bernama General Enquiry, dan satu lagi bernama Tier 2 Support.

Buat aturan staf untuk penjadwalan

Gunakan aturan staf untuk menentukan rincian opsional untuk masing-masing agen dan supervisor, seperti zona waktu lokal mereka, tanggal mulai dan berakhir, dan rincian kontrak.

- Aturan staf individu yang Anda tentukan di sini mengesampingkan aturan grup kepegawaian apa pun saat jadwal mereka dibuat.

Misalnya, Anda dapat mengatur grup kepegawaian untuk membuat jadwal di mana setiap orang bekerja 40 jam per minggu. Dalam aturan staf, Anda dapat memilih karyawan tertentu untuk menjadwalkan selama 20 jam per minggu.

Daftar Isi

- [Buat aturan staf untuk individu](#)
- [Import time off balance untuk individu](#)

Buat aturan staf untuk individu

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Penjadwalan, Manajer jadwal - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Penjadwalan.
3. Pada halaman Penjadwalan, pilih tab Aturan Staf, lalu cari dan pilih satu atau beberapa staf dari daftar. Setiap kali staf dipilih, jumlah staf ditampilkan di tombol Terapkan ke Staf.
4. Tentukan detail opsional seperti:
 - Zona waktu: Render jadwal di zona waktu lokal agen.
 - Pergeseran tanggal mulai dan berakhir: Jadwalkan shift agen tertentu berdasarkan tanggal mulai atau berakhir.
 - Jam dan menit kerja: Tentukan jam kerja minimum dan maksimum per hari dan per minggu. Jam kerja harus mencakup waktu non-produktif, seperti istirahat dan makan.

Sebagai contoh:

- Jika Anda ingin menghasilkan jadwal agen yang panjangnya 8 jam dan 30 menit setiap hari, maka tentukan 8 jam dan 30 menit di bidang jam kerja min dan maks.
- Jika Anda ingin mengizinkan sistem menghasilkan jadwal yang lebih efisien, Anda dapat memberikan jendela jam kerja min dan maks. Sistem akan menghasilkan durasi jadwal paling optimal berdasarkan perkiraan dan ketersediaan agen.
- Hari kerja atau hari libur berturut-turut: Jadwalkan shift berdasarkan rentang hari kerja atau hari libur berturut-turut yang diizinkan.
- Associate to shift profile: Anda dapat menetapkan profil shift ke masing-masing agen. Ini berguna untuk dilakukan ketika, misalnya, Anda memiliki agen paruh waktu yang berada dalam kelompok kepegawaian yang sama dengan agen penuh waktu Anda, tetapi mereka memerlukan profil shift mereka sendiri.

Gambar berikut menunjukkan lokasi menu tarik-turun Associate to shift profile pada tab Aturan staf.

The screenshot shows the 'Staff rules' configuration page in Amazon Connect. The 'Staff rules' tab is selected. A red arrow points to the 'Associate to shift profile' dropdown menu, which is open and shows the following options: 'shift profile 1', 'day shift', 'test shift profile', and 'shift profile 2'. The 'Apply to Staff (0)' button is visible in the top right corner.

5. Pilih Terapkan ke Staf. Ini menyimpan aturan, dan memastikan mereka diterapkan selama siklus penjadwalan berikutnya.

Import time off balance untuk individu

Untuk ukuran file maksimum yang dapat Anda unggah, lihat [Ukuran file per unggahan data waktu off agen di Peramalan, perencanaan kapasitas, dan spesifikasi fitur penjadwalan](#).

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Penjadwalan, Manajer jadwal - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Penjadwalan.
3. Pada halaman Penjadwalan, pilih tab Aturan Staf.
4. Pilih Unduh templat dan simpan file.csv di desktop Anda. Ini terlihat mirip dengan gambar berikut.

	A	B	C
1	Login	Time off activity name	Time off balance in hours
2		Vacation	180.9
3		Sick day	60.5
4		Vacation	230
5		Sick day	120

5. Tambahkan data atau buat perubahan pada file.csv sesuai kebutuhan dan kemudian simpan ke desktop Anda dengan nama file baru.
6. Pilih Unggah data untuk mengunggah file.csv. Amazon Connect melakukan hal berikut:

- Memvalidasi data dan memberikan detail jika ada kesalahan.
- Meminta Anda untuk konfirmasi bahwa Anda ingin mengunggah data.
- Mengunggah file dan menampilkan pesan konfirmasi setelah selesai.

Setelah file.csv berhasil diunggah, Amazon Connect memeriksa saldo waktu off yang tersedia saat permintaan waktu istirahat dikirimkan. Jika ada saldo waktu istirahat yang cukup, itu menyetujui permintaan. Jika tidak, permintaan ditolak.

- Saldo time off untuk jenis time off yang diminta harus sama dengan atau lebih besar dari durasi waktu istirahat yang diminta.

Buat aktivitas shift

Kegiatan shift adalah kegiatan sehari-hari yang dilakukan staf (agen) selama shift mereka. Sebagai contoh:

- Produktif: Pada kegiatan kerja yang dilakukan agen yang dihitung sebagai pekerjaan produktif, seperti menjawab kontak.
- Non-Produktif: Pada kegiatan kerja yang dilakukan agen yang tidak dihitung sebagai pekerjaan produktif, seperti istirahat dan rapat tim.
- Waktu istirahat: Absen dari pekerjaan. Status mereka dalam aplikasi agen adalah Offline.

Anda dapat membuat beberapa aktivitas shift untuk dimasukkan sebagai bagian dari shift staf Anda.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Penjadwalan, Manajer jadwal - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Penjadwalan.
3. Pada halaman Penjadwalan, pilih tab Aktivitas Shift, lalu pilih Tambahkan aktivitas shift. Isi detailnya dan pilih Simpan.

Anda dapat menambahkan beberapa aktivitas, dan menambah dan menghapus aktivitas.

4. Lain kali jadwal dibuat sebagai bagian dari siklus penjadwalan, kegiatan shift diterapkan.

Tip

Buat profil shift untuk memastikan urutan aktivitas shift yang diinginkan. Misalnya, menjadwalkan agen untuk beristirahat dua jam sebelum makan siang. Untuk petunjuk, lihat [Buat profil shift](#).

Pergeseran deskripsi aktivitas

Scheduling: Shift Activities > Edit shift activities

Edit shift activities

Daily activities that staff do during the course of the shift, i.e. meetings, trainings, lunch, etc.

Activity name	Description (optional)	Type	Hours	Minutes	Adherence	Paid	Staff requestable
Planned Leave		Time off	08	00	No	Yes	Yes
Default duration							

- Nama aktivitas: Nama kegiatan
- Deskripsi (Opsional): Informasi tambahan tentang aktivitas
- Sub-tipe
 - Jika tidak produktif: Istirahat atau makan: Atur subtype ini untuk istirahat, makan siang, atau kegiatan makan. Opsi ini hanya tersedia untuk jenis aktivitas Non-Produktif. Pengaturan ini memungkinkan penyesuaian waktu istirahat atau waktu makan otomatis ketika waktu istirahat atau lembur ditambahkan atau dihapus dari shift staf, untuk mematuhi aturan pelanggaran yang dikonfigurasi dalam Grup Kepegawaian dan Profil Shift.
 - Waktu istirahat: Staff Requestable: Menyetel opsi ini ke Ya akan memungkinkan agen untuk melihat dan memilih aktivitas waktu istirahat masing-masing selama waktu off pembuatan. Tetapkan opsi ini ke Tidak untuk aktivitas cuti yang hanya dapat diminta oleh penyelia atas nama agen.
- Jam dan menit: Durasi default
- Kepatuhan: Ya/Tidak
- Dibayar: Ya/Tidak

Buat profil shift

Gunakan profil shift untuk membuat template untuk shift mingguan. Template mencakup hari-hari dalam seminggu bekerja, waktu mulai paling awal dan waktu akhir terbaru staf dapat dijadwalkan, kegiatan yang akan mereka lakukan selama shift mereka, dan berbagai peran.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Penjadwalan, Manajer jadwal - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Penjadwalan.
3. Pilih tab Shift Profiles, lalu pilih Tambahkan profil shift.
4. Pilih zona waktu untuk profil shift ini. Konfigurasi zona waktu ini akan secara otomatis menyesuaikan shift agen untuk perubahan musim panas. Misalnya, profil shift jam 8 pagi - 5 sore (8:00 - 17:00) untuk zona waktu AS/Pasifik akan secara otomatis beralih dari jam 8 pagi - 5 sore (8:00 - 17:00) Waktu Standar Pasifik menjadi 8 pagi - 5 sore (8:00 - 17:00) Waktu Musim Panas Pasifik.
5. Di bagian Jendela Jadwal, lengkapi bagian sebagai berikut:
 - Untuk status Pekerjaan, pilih salah satu opsi berikut:
 - Bekerja: Ini berarti ketika Amazon Connect menghasilkan jadwal, ia harus menjadwalkan staf untuk bekerja antara jam dan menit yang ditentukan.
 - Flex: Ini berarti jika Amazon Connect memprediksi volume kontak yang cukup untuk menjamin penjadwalan agen, Amazon Connect dapat menjadwalkan mereka untuk bekerja antara jam dan menit yang ditentukan.

Gambar berikut menunjukkan Jendela Jadwal bagian dari halaman Tambahkan profil shift.

Schedule Window

Specify what days or nights schedules must be generated for and the earliest start and the latest end times for daily shifts in US.

Day	Work status	Start Time			End Time			Shift length (Optional)			
<input type="checkbox"/> Sun	Status Working	09	:	00	AM	05	:	00	PM	Hours	Minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Mon	Status Working	08	:	00	AM	06	:	00	PM	Hours	Minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Tue	Status Working	08	:	00	AM	06	:	00	PM	Hours	Minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Wed	Status Working	08	:	00	AM	06	:	00	PM	Hours	Minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Thu	Status Flex	08	:	00	AM	06	:	00	PM	Hours	Minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Fri	Status Flex	08	:	00	AM	06	:	00	PM	Hours	Minutes
<input type="checkbox"/> Sat	Status Working	09	:	00	AM	05	:	00	PM	Hours	Minutes

- Waktu Mulai dan Waktu Akhir: Tentukan waktu mulai paling awal dan waktu akhir terbaru untuk setiap hari. Pastikan bahwa waktu-waktu ini dikonfigurasi dalam UTC, bukan waktu lokal.
- Panjang shift (Opsional): Tentukan panjang shift maksimum yang dapat dijadwalkan agen pada hari tertentu. Opsi ini sangat berguna jika pusat kontak Anda terbuka untuk jangka waktu yang lama, seperti 24 jam, tetapi setiap shift lebih pendek dari itu, seperti 8 jam.

Bergantung pada perkiraan pola permintaan kontak, Amazon Connect menentukan waktu mulai dan akhir terbaik untuk shift, sambil mengikuti jam minimum dan maksimum per hari dan minggu bekerja.

6. Pilih Tambahkan aktivitas shift. Pilih aktivitas shift yang akan dilakukan staf selama shift mereka. (Anda [membuat aktivitas shift](#) yang muncul dalam daftar, seperti Produktif, Waktu istirahat, dan Non-Produktif.)
7. Untuk setiap aktivitas, tetapkan aturan penempatan. Aturannya meliputi:
 - Durasi waktu dari awal hingga akhir shift di mana kegiatan perlu ditempatkan.
 - Jendela waktu Amazon Connect untuk memilih tempat terbaik untuk memaksimalkan efisiensi jadwal yang dihasilkan untuk memenuhi tujuan, seperti target persen tingkat layanan (SL%).

8. Secara opsional, lengkapi bagian Aturan sebagai berikut:

⚠ Important

Aturan ini mengesampingkan pengaturan di bagian Jendela Jadwal.

Rules (optional)
Add optional rules that will trigger when specific conditions are met.

Rule type

Rules settings

Minimum break distance: Place break or meal activities at least Hours Minutes apart from each other.

Maximum break distance: Place break or meal of Minutes minimum duration after Hours

Days worked: Staff can only be scheduled for one of the following days:

Days off: If staff is scheduled Then don't schedule them on one of these days:

Schedule staff on Sunday OR Saturday

Give staff Tuesday OR Wednesday off if they are scheduled on a Saturday

Pilih kotak tarik-turun Tambahkan aturan dan pilih dari opsi berikut:

- Jarak istirahat minimum
 - Jarak istirahat maksimum
 - Hari bekerja: Jika Anda mencantumkan beberapa hari, mereka dipisahkan oleh OR.
 - Hari libur: Jika Anda mencantumkan beberapa hari, mereka dipisahkan oleh OR.
9. Di bagian Aktivitas shift harian, lengkapi bagian grup aktivitas shift default untuk menentukan kapan aktivitas seperti istirahat makan siang dan pelatihan harus dijadwalkan selama shift. Kegiatan shift berlaku untuk semua orang di shift. Pada gambar berikut, agen dijadwalkan untuk Istirahat 6 jam setelah memulai shift mereka dan dalam waktu 7 jam.

Secara opsional, pilih Tambahkan grup baru untuk menambahkan subkelompok agen dan tentukan aktivitas shift untuk mereka. Pada gambar berikut, shift adalah 2 jam dan tidak ada aktivitas yang ditentukan. Ini berarti agen dalam kelompok aktivitas Shift 2 tidak mendapatkan istirahat.

10. Setelah menyimpan profil shift, Anda dapat mengedit atau menghapusnya dari tampilan daftar.

Misalnya, jika Anda mengatur istirahat untuk memulai 6 jam setelah dimulainya shift dan makan siang untuk memulai 3 jam setelah dimulainya shift, makan siang dijadwalkan untuk dilakukan terlebih dahulu.

Buat grup dan aturan kepegawaian

Kelompok kepegawaian adalah sekelompok atau tim agen yang terampil untuk mengambil jenis kontak tertentu. Anda menambahkan agen yang membutuhkan jadwal yang dibuat untuk mereka, dan supervisor yang mengelola jadwal agen. Anda juga dapat menambahkan aturan yang berlaku di tingkat kelompok kepegawaian, seperti staf minimum yang diperlukan dan jam kerja minimum per hari atau minggu untuk grup. Jika pengguna perlu melihat jadwal agen yang dipublikasikan dari

tampilan kalender Diterbitkan, maka pengguna harus ditambahkan sebagai supervisor dalam grup kepegawaian tertentu.

Misalnya, katakanlah pusat kontak Anda buka pada pukul 9 pagi tetapi perkiraan mengatakan tidak ada kontak yang tiba antara 9-9:30 pagi. Anda dapat menambahkan aturan yang mengatakan, terlepas dari prediksi perkiraan, harus ada minimal satu agen selama waktu ini.

Jika Anda tidak memiliki aturan waktu mulai shift, maka jadwal dibuat menggunakan prediksi dari perkiraan.

Untuk daftar batas grup kepegawaian, lihat. [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan spesifikasi fitur penjadwalan](#)

Contoh

Misalnya, Anda dapat membuat satu grup kepegawaian bernama General Enquiry, dan satu lagi bernama Tier 2 Support. Karena Anda memetakan satu atau beberapa grup kepegawaian ke grup perkiraan, berikut cara Anda membuat grup kepegawaian dalam kasus ini:

1. Kelompokkan semua antrian Pertanyaan Umum ke grup perkiraan Pertanyaan Umum.
2. Petakan grup perkiraan Pertanyaan Umum ke beberapa kelompok kepegawaian yang memiliki agen yang dapat mengambil kontak pertanyaan umum.

Buat grup dan tambahkan staf

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Penjadwalan, Manajer jadwal - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Penjadwalan.
3. Pilih tab Grup Kepegawaian, lalu pilih Buat grup kepegawaian.
4. Pada halaman Create Staffing Group, di bawah Associate to forecast group, gunakan dropdown untuk memilih grup perkiraan yang akan diasosiasikan dengan grup kepegawaian ini.

Dalam contoh berikut, kontak dari antrian di Forecast_Group_20220124 akan dialihkan ke agen dalam grup kepegawaian ini.

5. Pilih Tambahkan staf untuk menambahkan agen dan supervisor ke grup kepegawaian ini. Hanya nama untuk pengguna Amazon Connect yang muncul di daftar staf. Gambar berikut menunjukkan nama Jane Doe, yang dapat ditambahkan ke daftar agen.

Name	Login
<input type="checkbox"/> Doe, Jane	zzDoeJ

Tip

Setiap agen harus berada dalam kelompok kepegawaian agar jadwal dibuat untuk mereka. Anda dapat menambah dan menghapus agen di antara siklus jadwal dan menambahkan shift secara manual.

Bahkan setelah agen berada dalam grup kepegawaian, Anda dapat menetapkan profil shift mereka sendiri dengan menggunakan tab Aturan staf. Profil shift tingkat agen mengesampingkan profil yang ditetapkan di tingkat grup kepegawaian. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat aturan staf untuk penjadwalan](#).

Tambahkan aturan

Untuk membuat jadwal, Amazon Connect menggunakan informasi dari grup perkiraan, yang mencerminkan pola permintaan historis untuk pusat kontak Anda. Aturan kepegawaian memungkinkan Anda menentukan kondisi yang harus diperhitungkan dalam jadwal, terlepas dari apa yang diprediksi oleh perkiraan.

Misalnya, pusat kontak Anda buka pada pukul 9 pagi tetapi perkiraan mengatakan tidak ada kontak yang tiba antara jam 9 pagi - 9:30 pagi. Anda dapat menambahkan aturan bahwa, terlepas dari prediksi perkiraan berdasarkan permintaan historis, harus ada minimal satu agen selama waktu ini. Ini memaksa Amazon Connect untuk menjaga satu agen dalam jadwal dari 9-9:30 AM. Selain itu,

Anda dapat menambahkan aturan untuk mengatur Jam Kerja mulai pukul 9 pagi, meskipun perkiraan akan dimulai pada pukul 9:30 pagi.

Untuk menambahkan aturan

- Di bagian Aturan, pilih + dan kemudian gunakan dropdown untuk memilih jenis aturan yang akan dibuat untuk grup kepegawaian. Misalnya, Anda dapat menentukan:
 - **Staf Minimum yang Diperlukan:** Tentukan jumlah minimum agen yang harus tersedia, terlepas dari apa yang ditunjukkan oleh perkiraan. Misalnya, jika perkiraan mengatakan bahwa Anda tidak memerlukan agen apa pun dalam setengah jam pertama pusat kontak Anda dibuka, Anda dapat memastikan bahwa ada minimal satu agen selama waktu ini.
 - **Shift Start Time: Same Start Time:** Ini menciptakan jadwal dengan waktu mulai shift yang sama untuk semua agen.
 - **Jam Kerja:** Tentukan jam kerja minimum dan maksimum grup per hari atau minggu. Pengaturan ini berlaku untuk semua staf dalam kelompok kepegawaian. Anda dapat mengganti pengaturan ini untuk staf individu. Untuk petunjuk, lihat [Buat aturan staf untuk penjadwalan](#).

Buat, tinjau, dan publikasikan jadwal dengan menggunakan Manajer Jadwal

Amazon Connect dirancang untuk menghasilkan jumlah shift paling sedikit untuk agen berdasarkan pola permintaan yang diperkirakan dan batasan yang dikonfigurasi untuk mencapai tujuan pengoptimalan.

Setelah Anda membuat aktivitas shift, profil shift, grup kepegawaian, dan aturan grup kepegawaian, Anda dapat membuat jadwal.

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Penjadwalan, Manajer jadwal - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Penjadwalan.
3. Pilih tab Manajer Jadwal, lalu pilih Hasilkan jadwal.
4. Masukkan nama dan deskripsi untuk jadwal.
5. Di bagian Masukkan jadwal, pilih grup perkiraan dari menu tarik-turun.

Saat ini Anda tidak dapat menjadwalkan untuk beberapa grup perkiraan.

6. Tentukan durasi jadwal - tanggal mulai dan berakhir. Anda dapat menjadwalkan hingga 18 minggu.
7. Di bawah Optimalkan jadwal untuk, pilih Tingkat layanan atau Kecepatan jawaban rata-rata.
8. Kecepatan jawaban rata-rata (ASA) adalah alternatif untuk menggunakan target persentase tingkat layanan. Misalnya, gambar berikut menunjukkan ASA yang disetel ke 30 detik. Sistem perencanaan dan penjadwalan kapasitas akan mengoptimalkan jumlah pegawai/jadwal untuk memastikan bahwa tujuan terpenuhi.

The screenshot shows the Amazon Connect 'Generate Schedule' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Amazon Connect' and 'Agent application' and 'Contact Control Panel'. Below that, the page title is 'Generate Schedule' with a 'Generate schedule' button. The main content area is titled 'Schedule input' and contains a dropdown for 'Select forecast group', two date pickers for 'Start date' (11/01/2022) and 'End date' (11/30/2022), and a section for 'Optimize schedule for'. Under this section, there are two radio buttons: 'Service level' and 'Average speed of answer' (which is selected). Below the radio buttons, there are input fields for '30 seconds within patience of 5 minutes of Voice' and a 'Select Channel' dropdown menu. A '+ Add another goal' link is also visible.

9. Pilih Hasilkan jadwal.

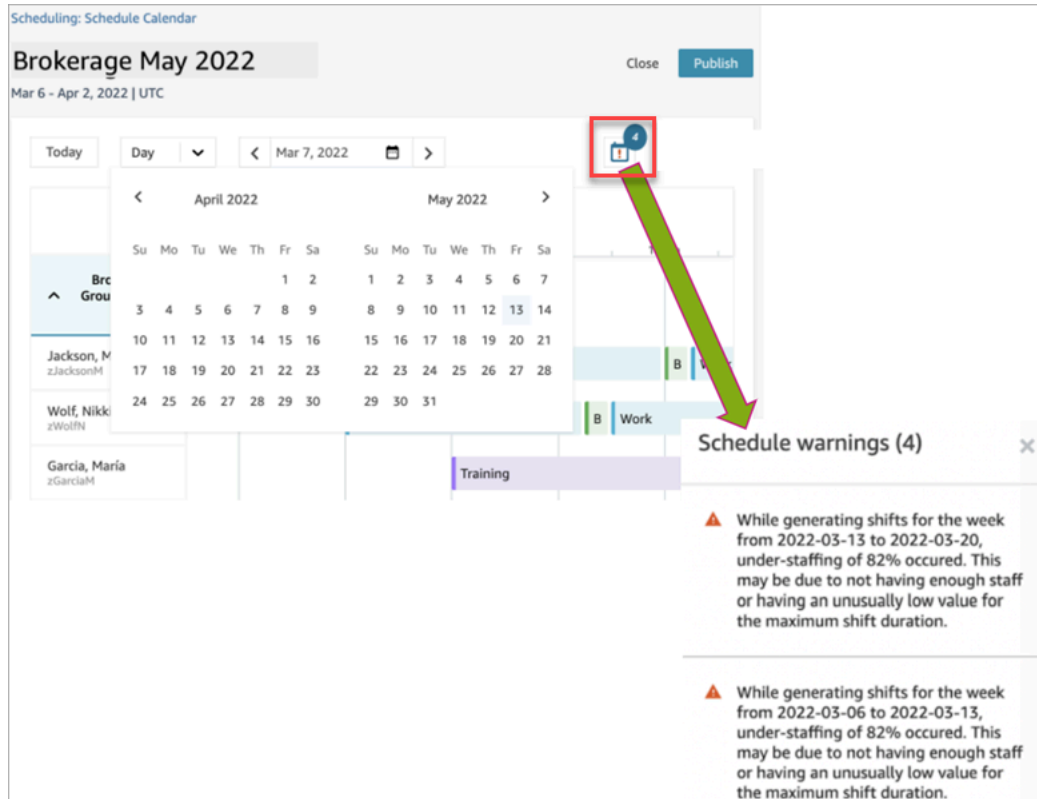
Note

Amazon Connect menghasilkan jadwal draf. Ini tidak akan terlihat oleh agen atau supervisor sampai Anda mempublikasikannya.

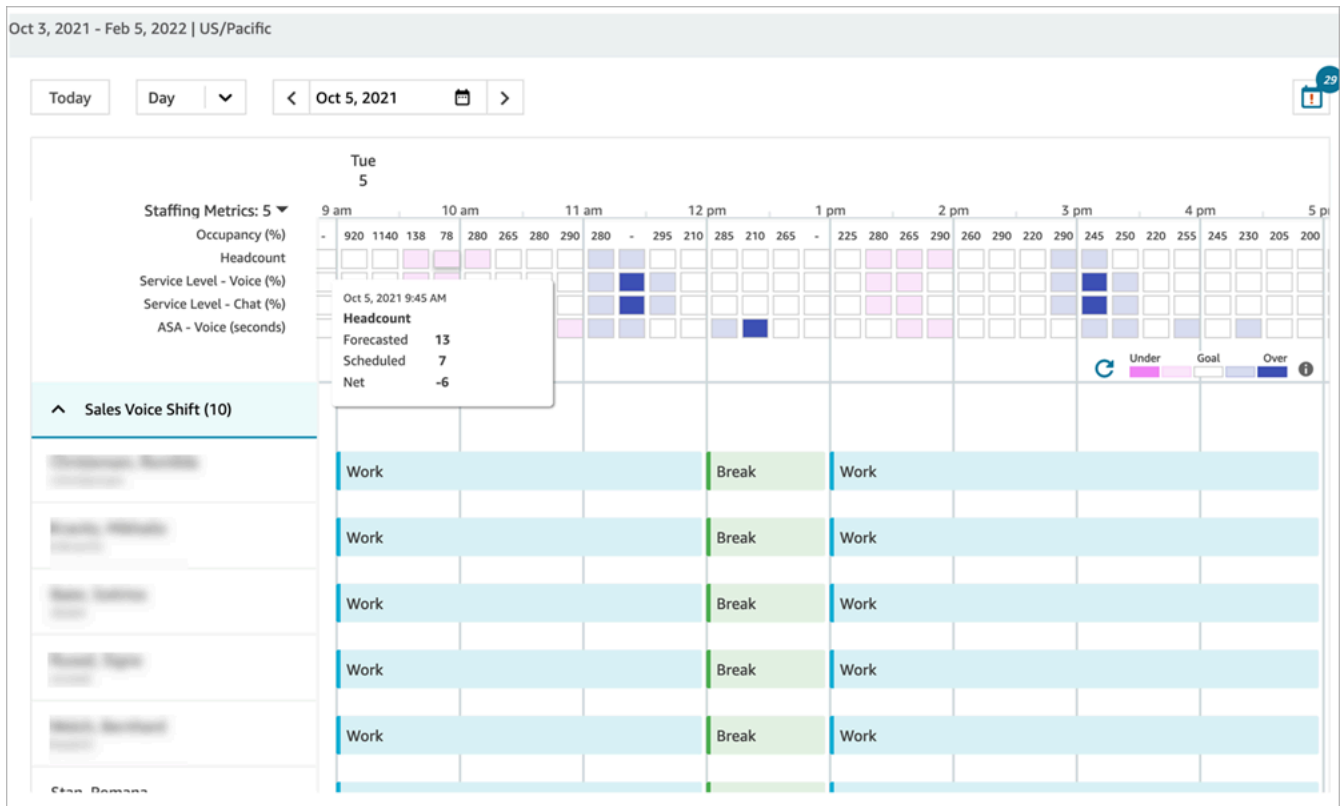
10. Dalam daftar jadwal, jadwal yang Anda buat menunjukkan status Sedang berlangsung. Dibutuhkan 5-30 menit untuk menghasilkan, tergantung pada jumlah agen, jumlah aturan yang

dikonfigurasi, durasi jadwal, dan banyak lagi. Setelah jadwal dibuat, statusnya Selesai atau Gagal.

11. Untuk melihat peringatan, pelanggaran aturan, atau pelanggaran kendala, pilih ikon peringatan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut. Informasi lebih lanjut tentang peringatan ditampilkan.



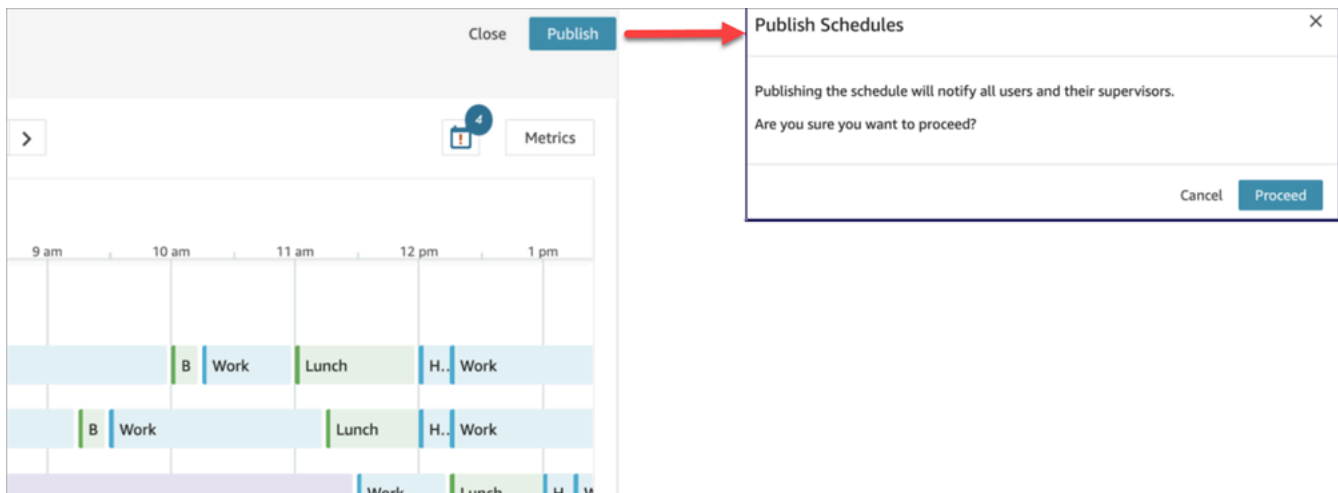
12. Saat status Selesai, pilih jadwal draf untuk melihatnya. Gambar berikut menunjukkan jadwal sampel untuk satu hari, untuk 10 agen.



Penjadwal dapat:

- Lihat jadwal untuk semua agen.
- Pilih tanggal untuk melihat pergeseran tertentu.
- Arahkan kembali ke tanggal hari ini.
- Lihat aturan dan tujuan yang gagal.

13. Jika Anda puas dengan jadwal, pilih Publikasikan. Anda akan mendapatkan halaman konfirmasi. Pilih Lanjutkan untuk membuat jadwal resmi!



Staf (agen) dan supervisor yang ditentukan dalam kelompok kepegawaian sekarang dapat melihat jadwal. Lihat topik berikut untuk mempelajari pengalaman mereka:

- [Bagaimana supervisor melihat jadwal yang dipublikasikan](#)
- [Bagaimana agen melihat jadwal mereka](#)

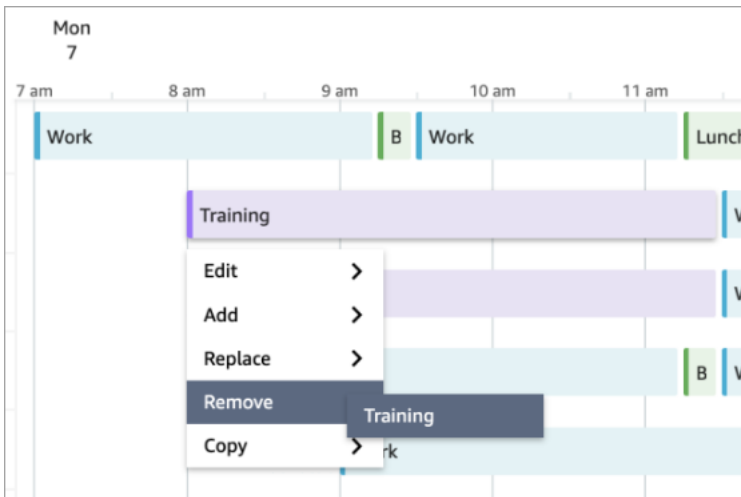
Mengedit jadwal

Sebelum menerbitkan jadwal, Anda mungkin ingin mengeditnya. Misalnya, jika Anda memperhatikan bahwa semua agen dijadwalkan untuk istirahat pada saat yang sama dan tidak ada yang dijadwalkan untuk mengambil kontak.

Anda dapat:

- Ubah agen shift mulai dan/atau waktu berakhir, durasi.
- Ubah pergeseran aktivitas mulai dan/atau waktu berakhir, durasi.
- Tambahkan aktivitas ke satu atau lebih agen shift.
- Hapus atau ganti aktivitas dari shift agen.
- Salin seluruh shift dari satu agen ke agen lainnya.
- Hitung ulang metrik untuk memastikan penyesuaian jadwal menghasilkan tingkat layanan yang lebih baik (SL%) atau hunian.

Gambar berikut menunjukkan opsi ini dalam daftar dropdown: Edit, Tambah, Ganti, Hapus, Salin.



Regenerasi jadwal

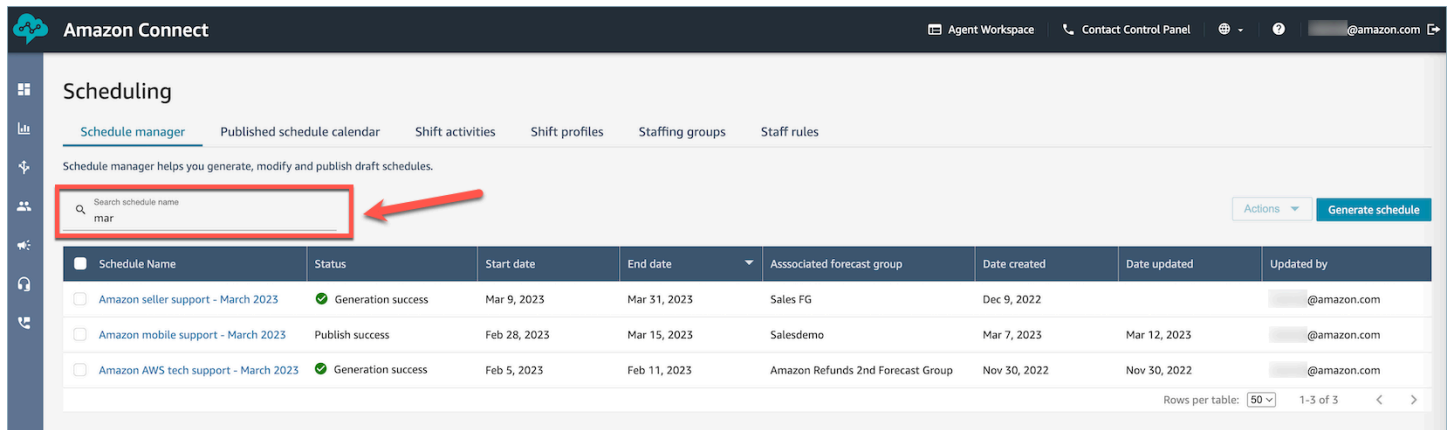
Manajer dan supervisor dapat meregenerasi jadwal agen hingga enam kelompok perkiraan yang berbeda setelah membuat perubahan pada konfigurasi penjadwalan.

1. Untuk mengedit jadwal, pilih jadwal, pilih Tindakan, dan pilih Edit Jadwal. Buat perubahan dan pilih Simpan.
2. Untuk membuat ulang satu atau beberapa jadwal, pilih jadwal yang ingin dibuat ulang, pilih Tindakan, dan pilih Regenerasi jadwal.

Cari dan urutkan jadwal

Manajer dan supervisor dapat mencari dan mengurutkan jadwal dari dalam manajer jadwal. Penjadwal dapat mencari nama jadwal menggunakan kata kunci sebagian atau mengurutkan daftar jadwal berdasarkan tanggal mulai, tanggal akhir, tanggal pembuatan, atau tanggal diperbarui.

Gambar berikut menunjukkan kotak pencarian pada halaman Penjadwalan. Memasuki mar mengembalikan jadwal yang memiliki bulan Maret atas nama mereka.



Amazon Connect

Agent Workspace Contact Control Panel @amazon.com

Scheduling

Schedule manager Published schedule calendar Shift activities Shift profiles Staffing groups Staff rules

Schedule manager helps you generate, modify and publish draft schedules.

Search schedule name
mar

Actions Generate schedule

Schedule Name	Status	Start date	End date	Associated forecast group	Date created	Date updated	Updated by
Amazon seller support - March 2023	Generation success	Mar 9, 2023	Mar 31, 2023	Sales FG	Dec 9, 2022		@amazon.com
Amazon mobile support - March 2023	Publish success	Feb 28, 2023	Mar 15, 2023	Salesdemo	Mar 7, 2023	Mar 12, 2023	@amazon.com
Amazon AWS tech support - March 2023	Generation success	Feb 5, 2023	Feb 11, 2023	Amazon Refunds 2nd Forecast Group	Nov 30, 2022	Nov 30, 2022	@amazon.com

Rows per table: 50 1-3 of 3

Bagaimana supervisor melihat jadwal yang dipublikasikan

Setelah penjadwal menerbitkan jadwal, itu resmi. Agen sekarang dapat melihat penjadwalan individu mereka menggunakan aplikasi agen mereka. Supervisor juga dapat melihat jadwal agen mereka menggunakan situs web Amazon Connect admin.

Supervisor dengan Penjadwalan, Manajer Jadwal - Edit izin di profil keamanan mereka dapat mengedit jadwal agen.

Important

Ketika seorang supervisor mengedit jadwal agen dan menerbitkannya, perubahan segera muncul ke agen. Mereka tidak perlu menyegarkan browser mereka untuk aplikasi agen untuk mencerminkan perubahan.

Gambar berikut menunjukkan jadwal sampel untuk tim supervisor.

The screenshot shows the Amazon Connect Scheduling interface. At the top, there are navigation tabs: "Schedule manager", "Published schedule calendar" (selected), "Shift activities", "Shift profiles", "Staffing groups", and "Staff rules". Below the tabs, there's a forecast group selection: "Amazon Refunds 2nd Forecast Group" and "US/Pacific, UTC-08:00". A search bar is present with "Search by name or login" and "Today" selected. A date selector shows "Feb 7, 2023". A "Sort by" dropdown is set to "Supervisor". A "Clear filters" button is also visible. The main area is a grid showing the schedule for Tuesday, Feb 7. The grid has columns for time slots from 10 am to 11 pm. The left side lists staff members: Bailey, Nikki; Giri, Rani; Major, Mary; Li, Juan; Jayashankar, Nikhil; Kaimal, Sam; Rosalez, Alejandro; Salazar, Carlos; Jone, Rony; Ratel, Alexandre; Rozario, Reiter; Doe, Jane; Carolina, Silvia Ana; and Frederick, Samuel. The grid shows work blocks, breaks, lunch, and overtime for each staff member. A "Supervisor" dropdown menu is open over the grid, showing options for "Name and login" and "Staffing group".

Manajer dan supervisor dapat mengurutkan atau memfilter jadwal berdasarkan kriteria berikut.

- Urutkan jadwal berdasarkan waktu mulai shift paling awal. Misalnya, agen yang akan login terlebih dahulu untuk mengambil kontak pelanggan akan muncul di atas. Contoh berikut menampilkan manajer atau supervisor yang mencari agen berdasarkan nama depan, nama belakang, atau ID login dengan strings `a1`, diurutkan berdasarkan waktu mulai shift mereka.

The screenshot shows the Amazon Connect Scheduling interface. At the top, there are navigation tabs: 'Schedule manager', 'Published schedule calendar' (selected), 'Shift activities', 'Shift profiles', 'Staffing groups', and 'Staff rules'. Below this, the 'Forecast group' is set to 'Amazon Refunds 2nd Forecast Group' with a location of 'US/Pacific, UTC-08:00'. A search bar contains 'sal'. The main calendar view shows a grid for 'Tue 7' with columns for each hour from 7 am to 6 pm. Staffing metrics are shown at the top of the grid: Occupancy (%), Headcount, and Service Level - Voice (%). Agent schedules are shown as horizontal bars below the grid. Two agents are visible: Rosalez, Alejandro and Salazar, Carlos. Their schedules include 'Work' blocks, 'Lunch' breaks, and 'Overtime' periods. A 'Staffing groups' dropdown menu is open, showing 'Start time'.

- Filter jadwal berdasarkan nama agen atau ID agen, Grup Kepegawaian, atau nama Supervisor.

This screenshot shows the same Amazon Connect Scheduling interface, but with a different search filter applied: 'Name and login (4)'. The search bar now contains 'Search by name or login'. The calendar view shows a grid for 'Tue 7' with columns for each hour from 7 am to 7 pm. Staffing metrics are shown at the top of the grid. Agent schedules are shown as horizontal bars below the grid. Six agents are visible: Bailey, Nikki, Li, Juan, Rosalez, Alejandro, and Salazar, Carlos. Bailey, Nikki has an 'Unpaid leave' block. The other agents have 'Work' blocks, 'Lunch' breaks, and 'Overtime' periods. A search dropdown menu is open, showing a list of agents: Bailey, Nikki, Alejandro, Rosalez, Salazar, Carlos, and Li, Juan. The dropdown menu has 'Show less', 'Cancel', and 'Apply' options.

Bagaimana agen melihat jadwal mereka

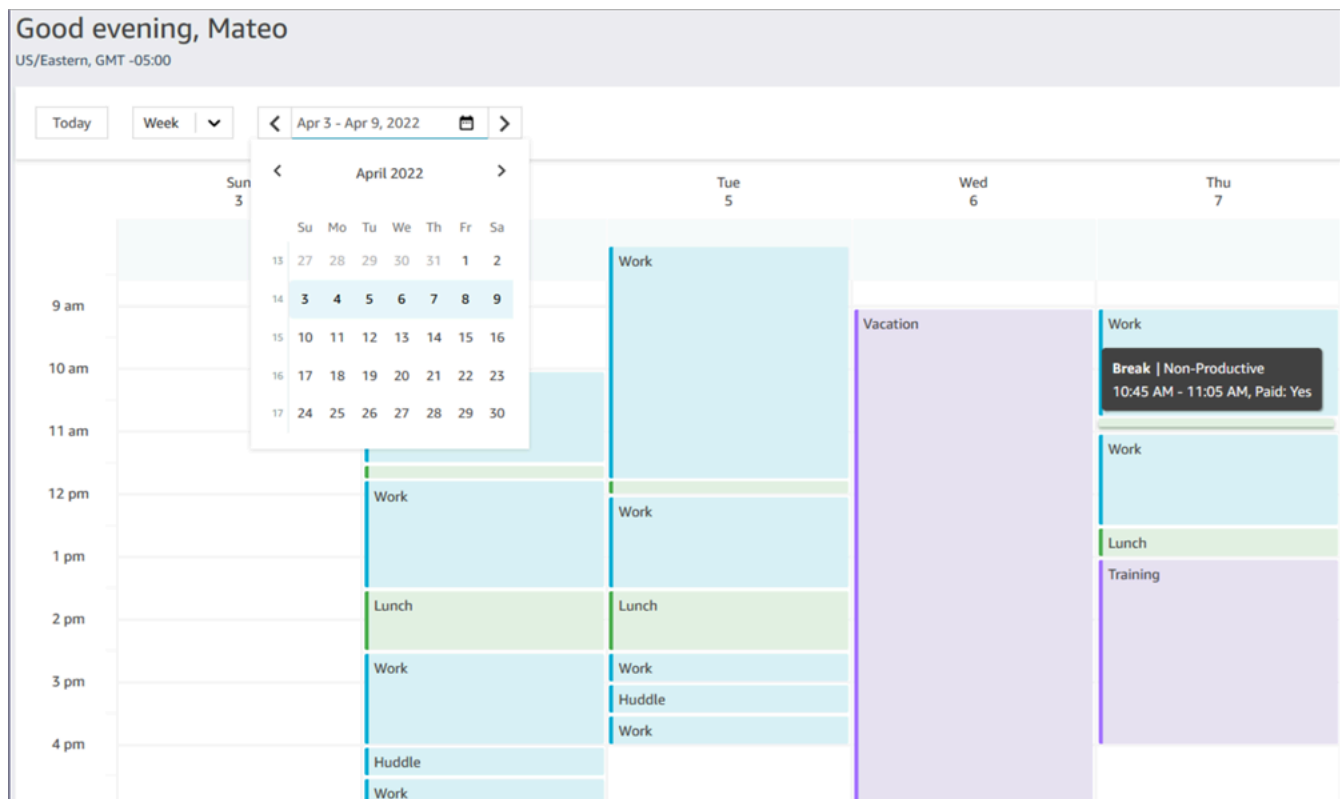
Ada dua cara agen dapat mengakses jadwal mereka:

- Jika organisasi Anda menggunakan aplikasi agen Amazon Connect, agen mengakses jadwal mereka dengan memasukkan `https://nama instans /connect/ agent-app-v 2/` ke browser mereka dan kemudian memilih ikon kalender.
- Jika organisasi Anda menggunakan Contact Control Panel (CCPv1 atau CCPv2), Salesforce CTI, atau desktop agen yang dibuat khusus, agen mengakses jadwal mereka dengan memasukkan `https://nama instans /connect/ 2/scheduling agent-app-v` ke browser mereka, masuk ke Amazon Connect, lalu memilih ikon kalender.

Berikut ini adalah langkah-langkah yang digunakan agen untuk melihat jadwal mereka dalam aplikasi agen.

1. Masuk ke aplikasi agen menggunakan URL yang diberikan admin Anda.
2. Pilih ikon Kalender pada bilah navigasi aplikasi untuk meluncurkan penampil manajer jadwal staf. Jika tidak, penampil manajer jadwal staf diluncurkan secara otomatis.

Gambar berikut menunjukkan jadwal sampel dalam aplikasi agen.



Anda dapat melihat tampilan harian atau mingguan dari jadwal Anda.

Tambahkan aktivitas shift dalam draf atau jadwal yang diterbitkan

Penjadwalan Amazon Connect memungkinkan manajer pusat kontak, supervisor, dan penjadwal untuk memasukkan aktivitas ke dalam jadwal agen, baik draf maupun yang diterbitkan. Misalnya, kegiatan seperti pertemuan tim, sesi pelatihan 1:1, dan pelatihan dapat ditambahkan ke dalam jadwal agen.


Menambahkan aktivitas shift

1. Pilih agen yang ingin Anda sertakan dalam aktivitas dengan memilih kotak centang di sebelah nama mereka.
2. Pilih drop-down Actions dan pilih Add Shift Activity. Tindakan ini akan memunculkan layar Add Shift Activity, diisi dengan semua agen yang Anda pilih pada langkah sebelumnya.
 - Cara alternatif untuk mengakses layar Add Shift Activity adalah sebagai berikut: pilih shift agen mana pun, lalu pilih Tambah, diikuti dengan Aktivitas. Ini akan membuka layar pop-up Add Shift Activity, menampilkan pergeseran agen yang awalnya Anda pilih. Untuk memasukkan agen tambahan dalam aktivitas, pilih Edit staf.

The screenshot displays the Amazon Connect Scheduling interface. At the top, it shows 'Amazon Connect' and 'US-west-schedule' for the period 'Feb 27, 2023 - May 30, 2023 | US/Alaska, UTC-10:00'. A search bar and navigation controls are visible. The main area is a calendar grid showing staffing metrics (Occupancy, Headcount, Service Level) and activity bars for agents. A red box highlights the 'Add shift activity' button in the top right corner. Another red box highlights the 'Add Activity' option in a context menu over an activity bar. The grid shows various activities like 'Work', 'Lunch', and 'Meeting' for different agents.

3. Pilih aktivitas shift dari drop-down.
4. Pilih jenis aktivitas Shared atau Individual:
 - a. Aktivitas bersama: Kejadian tunggal dari aktivitas dibagi di antara semua agen yang berpartisipasi. Setiap modifikasi yang dilakukan pada aktivitas, seperti penyesuaian tanggal atau waktu, akan berlaku untuk semua agen secara bersamaan.
 - b. Aktivitas individu: Instance terpisah dari aktivitas akan dibuat untuk setiap agen individu. Setiap modifikasi yang dilakukan pada aktivitas, seperti penyesuaian tanggal atau waktu, akan berlaku untuk agen individu.
5. Pilih tanggal dan waktu untuk aktivitas.
6. Pilih Ganti aturan periksa apakah Anda ingin sistem mengabaikan aturan seperti jam kerja minimum dan maksimum yang terlampaui. Jika tidak dipilih, agen mana pun yang melanggar aturan karena penambahan aktivitas ini akan dikeluarkan dari aktivitas. Anda dapat meninjau daftar agen yang tidak memenuhi kriteria dan alasan spesifik pengecualiannya di log Tindakan.
7. Masukkan catatan apa pun di kotak teks Komentar yang disediakan.
8. Pilih Terapkan untuk menambahkan aktivitas ke jadwal agen.

9. Menambahkan aktivitas ke jadwal agen menggunakan opsi Optimalkan shift untuk istirahat atau makan mungkin memerlukan beberapa menit untuk diproses. Anda dapat memantau kemajuan dalam log Tindakan, di mana status akan bertransisi dari Sedang berlangsung ke Selesai.

 Note

Log Tindakan dirancang untuk melacak status tindakan yang berjalan lama, seperti menambahkan aktivitas shift dengan pengoptimalan. Log Tindakan tidak melacak semua perubahan yang dibuat pada jadwal.

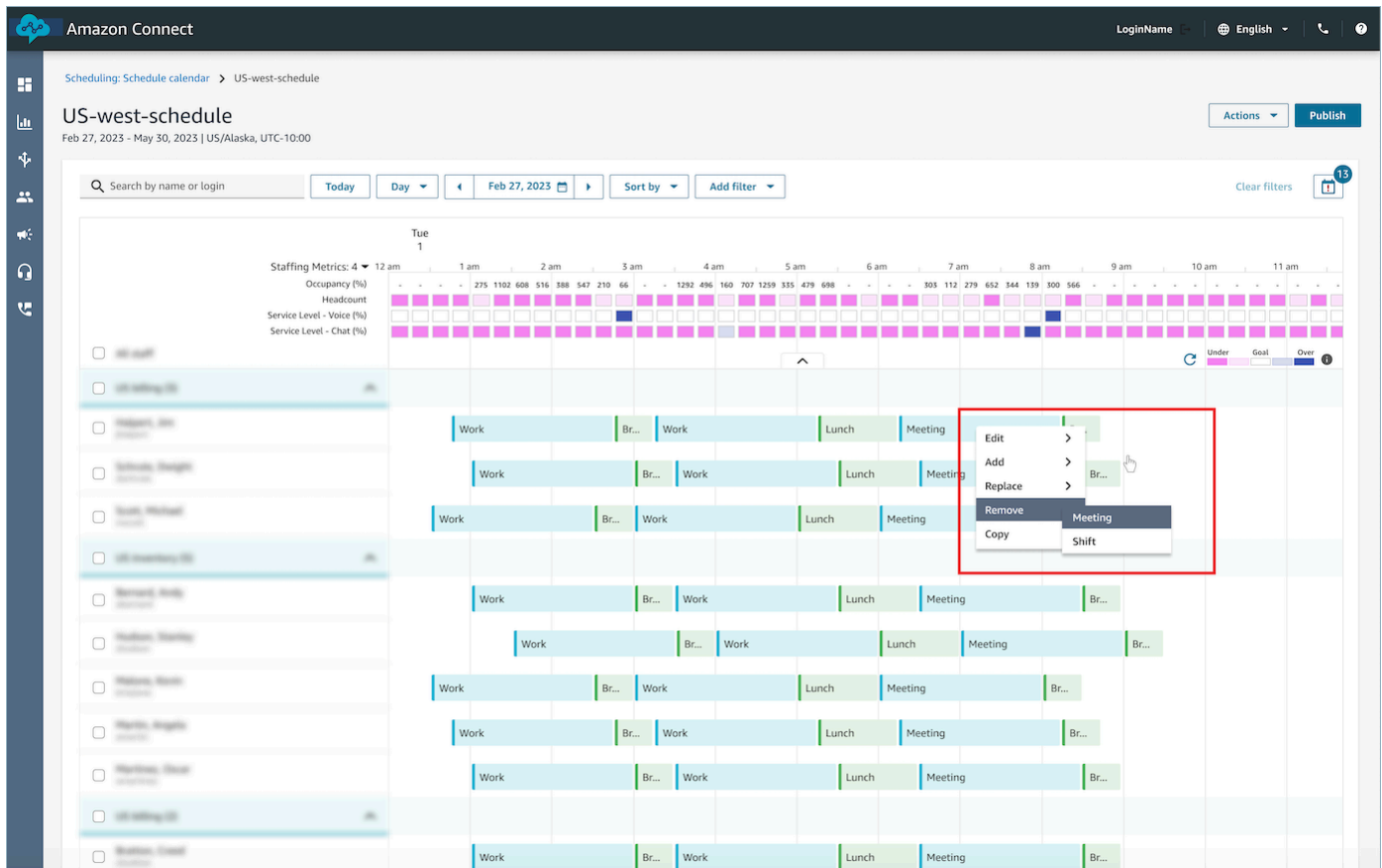
Mengedit aktivitas shift

1. Dari shift agen, pilih aktivitas, pilih Edit, lalu pilih nama aktivitas untuk membuka layar edit aktivitas.
2. Jika aktivitas ditambahkan sebagai aktivitas Bersama, maka semua agen yang ditambahkan ke aktivitas akan dicantumkan di bawah Staf.
 - a. Dari sini, Anda dapat menambah atau menghapus agen, mengubah tanggal atau waktu aktivitas, menerapkan pemeriksaan Override rules, menerapkan Optimalkan shift untuk istirahat atau makan lagi sesuai kebutuhan, dan menambahkan atau memperbarui Komentar.
 - b. Pilih Terapkan untuk melakukan perubahan.
3. Jika aktivitas ditambahkan sebagai aktivitas Individu, maka hanya agen yang shift Anda pilih yang akan terdaftar di bawah Staf.
 - a. Dari sini, Anda dapat: mengubah tanggal atau waktu aktivitas, menerapkan pemeriksaan Override rules, menerapkan Optimalkan shift untuk istirahat atau makan lagi sesuai kebutuhan, dan menambahkan atau memperbarui Komentar.
 - b. Pilih Terapkan untuk melakukan perubahan.

The screenshot displays the Amazon Connect Scheduling console for a schedule named 'US-west-schedule'. The top navigation bar shows 'Amazon Connect' and 'Scheduling: Schedule calendar > US-west-schedule'. The main header includes the schedule name, dates (Feb 27, 2023 - May 30, 2023), and time zone (US/Alaska, UTC-10:00). Below the header, there are search and filter options. The main area is a calendar grid for Tuesday, Feb 27, 2023, showing staffing metrics (Occupancy, Headcount, Service Level) and various activities (Work, Lunch, Meeting) for different agents. A context menu is open over a 'Meeting' activity, with the 'Delete' option highlighted.

Hapus aktivitas shift

1. Dari shift agen, pilih aktivitas, pilih Hapus, lalu pilih nama aktivitas untuk membuka layar hapus aktivitas.
2. Pilih Periksa aturan ganti atau Optimalkan shift untuk istirahat atau opsi makan sesuai kebutuhan.
3. Pilih Hapus untuk menghapus aktivitas.



Manajemen waktu istirahat

Kemampuan manajemen waktu istirahat Amazon Connect memungkinkan pelanggan mengelola permintaan waktu istirahat agen yang mematuhi peraturan tenaga kerja dan bisnis regional yang telah dikonfigurasi sebelumnya. Administrator atau manajer dengan izin profil keamanan yang benar akan dapat mengonfigurasi berbagai pengaturan waktu istirahat. Sistem akan secara otomatis menyetujui atau menolak permintaan tergantung pada aturan waktu istirahat yang dikonfigurasi dan jam istirahat maksimum harian yang diizinkan.

Supervisor atau manajer dengan izin akan memiliki kemampuan untuk melihat permintaan waktu istirahat agen dan dapat mengganti waktu istirahat yang disetujui atau ditolak secara otomatis.

Daftar Isi

- [Aktifkan waktu istirahat](#)
- [Tetapkan tunjangan grup untuk cuti](#)
- [Buat permintaan waktu istirahat](#)
- [Impor saldo waktu off agen dalam file.csv](#)

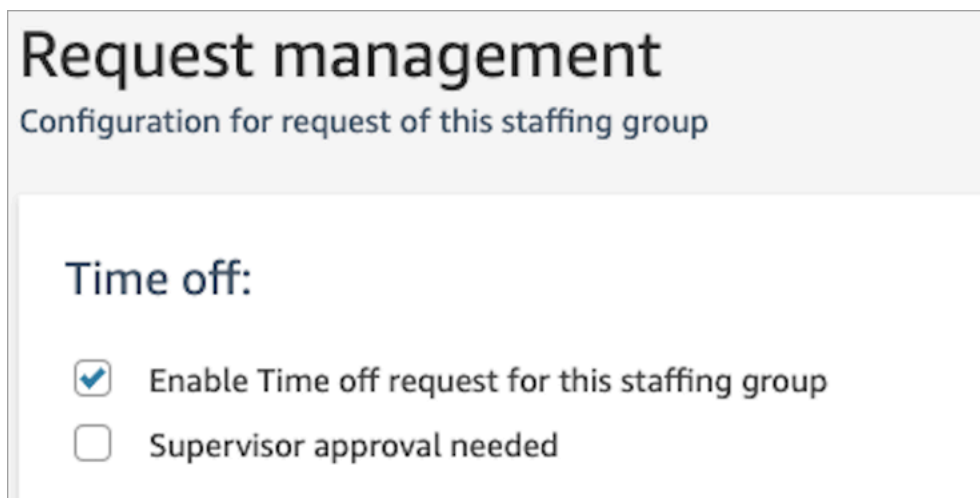
- [Manajer dan Agen melihat laci permintaan](#)
- [Perbarui/Batalkan](#)

Aktifkan waktu istirahat

Aktifkan Waktu istirahat dengan memilih kotak Aktifkan Waktu off untuk grup kepegawaian ini untuk Grup Kepegawaian tertentu. Ini adalah kartu di UI Grup Staffing yang disebut Manajemen permintaan. Setelah ini dipilih, supervisor akan melihat tombol Buat permintaan di UI kalender jadwal yang diterbitkan.

Gambar berikut menunjukkan bagian Manajemen permintaan dari halaman Grup Kepegawaian.

- Aktifkan Permintaan waktu istirahat untuk grup kepegawaian ini: Opsi ini memungkinkan fitur manajemen waktu istirahat untuk grup agen dan pengawas ini. Waktu libur secara otomatis disetujui atau ditolak berdasarkan ketersediaan [tunjangan cuti](#).
- Persetujuan supervisor diperlukan: Jika diaktifkan, ini memungkinkan supervisor secara manual menyetujui atau menolak permintaan waktu istirahat agen.



Gambar berikut menunjukkan kalender jadwal yang diterbitkan dan lokasi opsi Buat permintaan.

The screenshot shows the Amazon Connect Scheduling interface. The main heading is 'Scheduling', and the selected tab is 'Published schedule calendar'. Below this, there are navigation options: 'Schedule manager', 'Published schedule calendar', 'Shift activities', 'Shift profiles', 'Staffing groups', and 'Staff rules'. The interface displays a calendar for 'Wed 23' (Nov 23, 2022). On the left, there are 'Staffing Metrics' including Occupancy (%), Headcount, Service Level - Voice (%), Service Level - Chat (%), ASA - Voice (seconds), and ASA - Chat (seconds). The calendar grid shows various metrics across the day. A red box highlights a 'Make request' button with a calendar icon, which is pointed to by a red arrow.

Tetapkan tunjangan grup untuk cuti

Manajer dapat mengatur waktu istirahat maksimum yang dapat diambil oleh agen gabungan dalam Grup Forecast: berdasarkan jam, untuk setiap hari kalender, untuk aktivitas waktu istirahat tertentu.

Anda menggunakan file.csv untuk dengan cepat menentukan tunjangan waktu istirahat pada tingkat per jam, hingga 13 bulan. Misalnya, Anda dapat menentukan jenis Liburan, waktu istirahat pribadi, Santai, dan waktu istirahat lainnya yang Anda tentukan saat [membuat aktivitas shift](#).

Tip

Admin TI: Agar titik akhir ditambahkan ke daftar pengecualian proxy Anda untuk fitur ini, lihat [Izinkan pengunggahan saldo waktu istirahat dan tunjangan dalam penjadwalan Amazon Connect](#)

Daftar Isi

- [Unduh template time off .csv](#)

- [Unduh waktu istirahat untuk grup perkiraan](#)
- [Impor file tunjangan grup .csv](#)
- [Contoh menggunakan fitur tunjangan waktu istirahat](#)

Unduh template time off .csv

1. Pada halaman Penjadwalan, pilih tab Time off.
2. Pada menu tarik-turun Unduh, pilih Unduh templat.

Gambar berikut menunjukkan contoh template .csv yang berisi data yang valid.

Forecast Group	Time off activities	Start time	End time	Group allowance hours
Group 1	Vacation Personal time off Performance award time off	2023-06-01T08:00:00	2023-06-01T09:00:00	350
Group 1	Vacation Personal time off Performance award time off	2023-06-01T09:00:00	2023-06-01T10:00:00	300
Group 1	Vacation Personal time off Performance award time off	2023-06-01T10:00:00	2023-06-01T11:00:00	400

Do not change the top row of the .csv file

Separate time off types with two ||

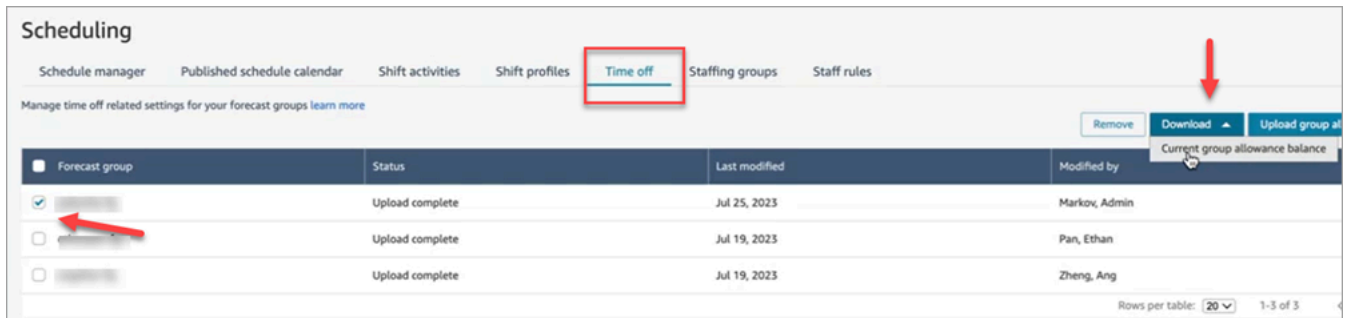
This is June 1, 2023, 11:00AM

3. Saat Anda menambahkan data time off ke template, perhatikan hal berikut:
 - Jangan mengubah baris atas template file.csv.
 - Di kolom Time off activities, pisahkan beberapa aktivitas dengan dua pipa ||.
 - Waktu mulai dan waktu Akhir harus memiliki durasi satu jam dan ditetapkan sebagai kelipatan 15 menit. Jika tidak memenuhi kriteria ini, validasi akan gagal saat Anda mencoba mengunggah file.csv Anda. Contoh di bawah ini menunjukkan pesan kesalahan yang mungkin Anda temui:

Column START_TIME value [2023-08-15T05:01:00] is not a multiple of 15 minutes from top of the hour, such as HH:00, HH:15, HH:30 and HH:45

Unduh waktu istirahat untuk grup perkiraan

1. Pada halaman Penjadwalan, pilih tab Time off.
2. Pilih satu atau beberapa grup perkiraan yang Anda inginkan di file csv unduhan.
3. Pada menu tarik-turun Unduh, pilih Saldo tunjangan grup saat ini, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



File.csv menyertakan data yang terakhir diunggah ke Amazon Connect. Misalnya, gambar berikut menunjukkan file tunjangan waktu unduhan.csv.

- LAST_UPLOADED_GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS: Unggahan terakhir untuk Grup 1 adalah 4,4 jam liburan.
- GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS menunjukkan bahwa mereka memiliki 2,4 jam tersisa dalam tunjangan mereka, mereka sudah menggunakan 2 jam.

	A	B	C	D	E	F
1	FORECAST_GROUP	TIME_OFF_ACTIVITIES	START_TIME	END_TIME	GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS	LAST_UPLOADED_GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS
2	Group 1	Vacation	2023-07-12T00:00:00	2023-07-12T01:00:00	2.4	4.4
3						
4						

Group 1 has 2.4 hours left because they've already taken 2 hours

Group 1 is allowed 4.4 hours off for vacation

Impor file tunjangan grup .csv

Saat Anda mengunggah file.csv yang berisi batas waktu istirahat untuk grup perkiraan, itu akan menimpa data yang sudah ada di Amazon Connect. Misalnya, jika Anda memiliki 100 agen, dan supervisor mengunggah data untuk 20 agen, data untuk 20 agen tersebut akan ditimpa.

Untuk ukuran file maksimum yang dapat Anda unggah, lihat [Ukuran file per unggahan data tunjangan grup waktu istirahat di Peramalan, perencanaan kapasitas, dan spesifikasi fitur penjadwalan](#).

1. Pada halaman Penjadwalan, pilih tab Time off.
2. Pilih grup Forecast tempat tunjangan grup berlaku, lalu pilih Unggah tunjangan grup. Amazon Connect melakukan hal berikut:
 - Memvalidasi data dan memberikan detail jika ada kesalahan.
 - Meminta Anda untuk konfirmasi bahwa Anda ingin mengunggah data.

- Mengunggah file dan menampilkan pesan konfirmasi setelah selesai.

Contoh menggunakan fitur tunjangan waktu istirahat

Misalnya, bisnis Anda menyediakan waktu istirahat di bulan Desember. Berikut cara Anda menggunakan fitur tunjangan waktu istirahat:

- Manajer dapat mengizinkan sekelompok agen untuk mengambil cuti santai dan P.T.O reguler yang menambahkan hingga maksimal 12 jam pada tanggal 20 Desember, dari jam 9 pagi hingga 9 malam.
- Mereka dapat secara otomatis menolak jenis permintaan waktu istirahat tersebut pada 22 Desember dengan memberikan nilai 0 - Nol jam.
- Menambahkan nilai 0 memungkinkan mereka untuk menentukan hari yang diblokir. Amazon Connect mengabaikan pemeriksaan tunjangan grup jika tidak ada nilai yang ditentukan.

Hal ini memungkinkan manajer tenaga kerja untuk menyeimbangkan kebutuhan waktu libur pribadi agen dengan kebutuhan jumlah karyawan bisnis.

Buat permintaan waktu istirahat

Supervisor atau manajer memulai permintaan cuti

1. Pengawas atau manajer dapat membuka tampilan kalender jadwal yang diterbitkan, pilih ikon mengambang di kiri bawah dan membuat permintaan waktu istirahat. Laci permintaan terbuka di sebelah kanan.

The screenshot displays the Amazon Connect Scheduling interface. On the left, there's a 'Published schedule calendar' for Wednesday, Nov 23, 2022. The main area shows a grid of staff members and their schedules. A 'Request Time off' dialog box is open on the right, with a red box highlighting the 'Request' button. The dialog contains the following information:

- Staff: Nikki, Wolfe
- Type: Sick day off
- Type: Time off, Paid: No, Adherence: No
- Starts: Nov 21, 2022, 09 : 00 AM
- Ends: Nov 21, 2022, 06 : 00 PM
- Override time off rules:
- Reason: Nikki was out sick.

- Pilih Staf dan Jenis waktu istirahat. Untuk memilih rentang waktu istirahat, Anda dapat memilih Sepanjang hari atau memilih waktu mulai dan akhir tertentu. Pilih Ganti aturan waktu istirahat jika Anda ingin mengganti sistem dan mengizinkan waktu istirahat saat menolak tunjangan grup dan aturan lain yang ditentukan dalam aturan Staf, Grup Staf, atau Profil Shift. Masukkan Alasan dan pilih Permintaan.
- Permintaan akan memasuki status tertunda untuk memungkinkan sistem menganalisis aturan yang ada (bahkan pemeriksaan aturan pemikiran diganti) dan akan menampilkan daftar kegagalan aturan apa pun.
- Agen akan melihat permintaan tertunda di UI jadwal mereka dan akan menerima pemberitahuan dalam aplikasi di sebelah ikon Permintaan yang ditampilkan sebagai ikon kotak masuk di kanan atas di atas tampilan metrik. Ini memungkinkan agen untuk melihat detail permintaan di bawah tab Time off.
- Setelah validasi aturan selesai, status permintaan time off dari Disetujui atau Ditolak akan ditampilkan dalam tampilan agen dan supervisor.

Tip

Saat Amazon Connect mengevaluasi permintaan waktu istirahat, itu akan menjadi faktor dalam [tunjangan grup Forecast untuk waktu istirahat](#) dan [tunjangan masing-masing agen untuk waktu istirahat](#), jika sudah ditentukan.

Agen memulai permintaan waktu istirahat

Agen dapat pergi ke tampilan kalender jadwal dan memilih ikon mengambang untuk membuat permintaan waktu istirahat. Laci permintaan akan terbuka dan memungkinkan agen untuk memasukkan detail terkait dengan permintaan cuti mereka.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for a user named Rani. On the left, a calendar view shows the week of June 11-17, 2023. A 'Time off' icon is highlighted on Tuesday, June 13. On the right, a 'Request Time off' modal is open, showing the following details:

- Staff: Giri, Rani
- Type: Casual Leave time off
- Type: Time off, Paid: No, Adherence: No
- Starts: Jun 13, 2023, 09:00 AM
- Ends: Jun 13, 2023, 05:00 PM
- Reason: Taking my family out on a day trip.

Impor saldo waktu off agen dalam file.csv

Anda dapat mengimpor atau mengekspor file.csv dari saldo waktu off agen. Misalnya, Anda dapat mengunduh saldo waktu off dari sistem SDM Anda dan kemudian mengunggahnya ke Amazon Connect.

Amazon Connect menggunakan saldo time off untuk secara otomatis menyetujui atau menolak permintaan time off berdasarkan saldo bersih agen yang tersedia.

Untuk ukuran file maksimum yang dapat Anda unggah, lihat [Ukuran file per unggahan data waktu off agen di Peramalan, perencanaan kapasitas, dan spesifikasi fitur penjadwalan](#).

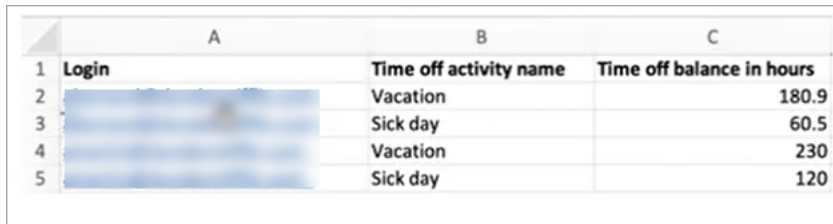
Tip

Admin TI: Agar titik akhir ditambahkan ke daftar pengecualian proxy Anda untuk fitur ini, lihat [Izinkan pengunggahan saldo waktu istirahat dan tunjangan dalam penjadwalan Amazon Connect](#)

1. Masuk ke situs web Amazon Connect admin dengan akun yang memiliki izin profil keamanan untuk Penjadwalan, Manajer jadwal - Edit.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tetapkan izin](#).

2. Pada menu navigasi Amazon Connect, pilih Analytics dan optimasi, Penjadwalan.
3. Pada halaman Penjadwalan, pilih tab Aturan Staf.
4. Pilih Unduh templat dan simpan file.csv di desktop Anda. Ini terlihat mirip dengan gambar berikut.



	A	B	C
1	Login	Time off activity name	Time off balance in hours
2		Vacation	180.9
3		Sick day	60.5
4		Vacation	230
5		Sick day	120

5. Tambahkan data atau buat perubahan pada file.csv sesuai kebutuhan dan kemudian simpan ke desktop Anda dengan nama file baru.
6. Pilih Unggah data untuk mengunggah file.csv. Amazon Connect melakukan hal berikut:
 - Memvalidasi data dan memberikan detail jika ada kesalahan.
 - Meminta Anda untuk konfirmasi bahwa Anda ingin mengunggah data.
 - Mengunggah file dan menampilkan pesan konfirmasi setelah selesai.

Setelah file.csv berhasil diunggah, Amazon Connect memeriksa saldo waktu off yang tersedia saat permintaan waktu istirahat dikirimkan. Jika ada saldo waktu istirahat yang cukup, itu menyetujui permintaan. Jika tidak, permintaan ditolak.

- Saldo time off untuk jenis time off yang diminta harus sama dengan atau lebih besar dari durasi waktu istirahat yang diminta.

Unduh snapshot

Pilih Unduh snapshot untuk mengunduh set lengkap saldo waktu istirahat terakhir yang diunggah dan saldo waktu off bersih pada saat pengunduhan.

Bagaimana sistem menghitung pengurangan waktu istirahat

Ketika waktu istirahat staf disetujui, logika berikut digunakan untuk menghitung berapa jam yang dikurangkan dari saldo waktu istirahat staf dan saldo tunjangan kelompok:

- Jika periode cuti yang disetujui tumpang tindih dengan satu atau lebih shift staf, maka:
 - Sistem memperoleh jam istirahat yang dapat dikurangkan dengan mengambil jumlah total jam yang tumpang tindih dan mengurangi durasi aktivitas shift yang memiliki pengaturan Kurangi dari saldo time off sebagai Ya.
- Jika periode waktu istirahat yang disetujui tidak memiliki shift staf yang tumpang tindih karena jadwal untuk periode waktu tersebut belum dipublikasikan, maka:
 - Sistem akan memeriksa apakah staf dijadwalkan untuk bekerja pada hari itu berdasarkan pengaturan Hari profil shift (kotak centang).
 - Jika staf tidak dijadwalkan untuk bekerja pada hari ini, atau jika waktu istirahat yang disetujui berada di luar jendela waktu profil shift yang dikonfigurasi, maka tidak ada jam istirahat yang akan dipotong.
 - Jika staf dijadwalkan untuk bekerja pada hari tertentu, sistem menentukan panjang shift efektif berdasarkan profil shift yang dikonfigurasi. Jika panjang shift tidak diatur secara eksplisit dalam profil, sistem default ke nilai minimum antara jam kerja maksimum yang ditentukan dalam Aturan Staf untuk staf tersebut dan durasi jendela shift yang ditentukan dalam profil shift, secara efektif mengatur panjang shift efektif. Jika tidak ada Jam kerja maksimum yang ditentukan untuk staf, sistem menggunakan durasi jendela shift yang ditetapkan dalam profil shift khusus staf.
 - Berdasarkan durasi shift efektif ini, sistem kemudian akan menentukan kelompok aktivitas shift mana yang akan digunakan untuk menjadwalkan shift, dan kemudian mengurangi durasi semua aktivitas shift dalam grup ini yang memiliki pengaturan Kurangi dari saldo time off sebagai Ya.

Contoh logika deduksi time off

Manajer dan supervisor tenaga kerja dapat menentukan aktivitas shift mana, selain aktivitas kerja default, yang akan dihitung dalam keseimbangan waktu istirahat agen mereka. Berikut ini menyoroti contoh fitur ini:

Ada dua waktu off yang dikonfigurasi:

- Waktu liburan - nama aktivitas: VACAY_SK
- Waktu sakit - nama aktivitas: SICK_SK

Agen 1 memiliki saldo liburan (VACAY_SK) 30 jam.

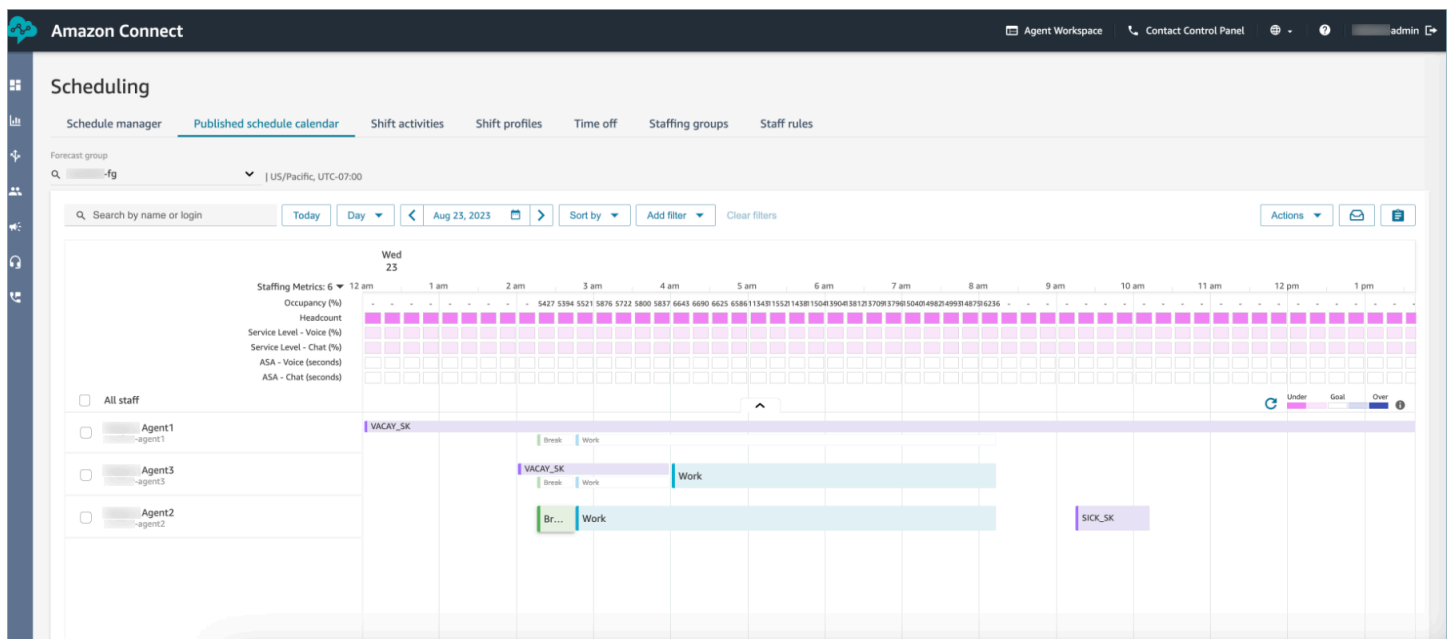
Agen 2 memiliki saldo sakit (SICK_SK) 12 jam.

Agen 3 memiliki saldo liburan (VACAY_SK) 15 jam.

Agen 1, 2 dan 3 memiliki shift 6 jam. Dalam shift ini, ada aktivitas Istirahat 30 menit di mana Deduct from time off balance diatur ke NO.

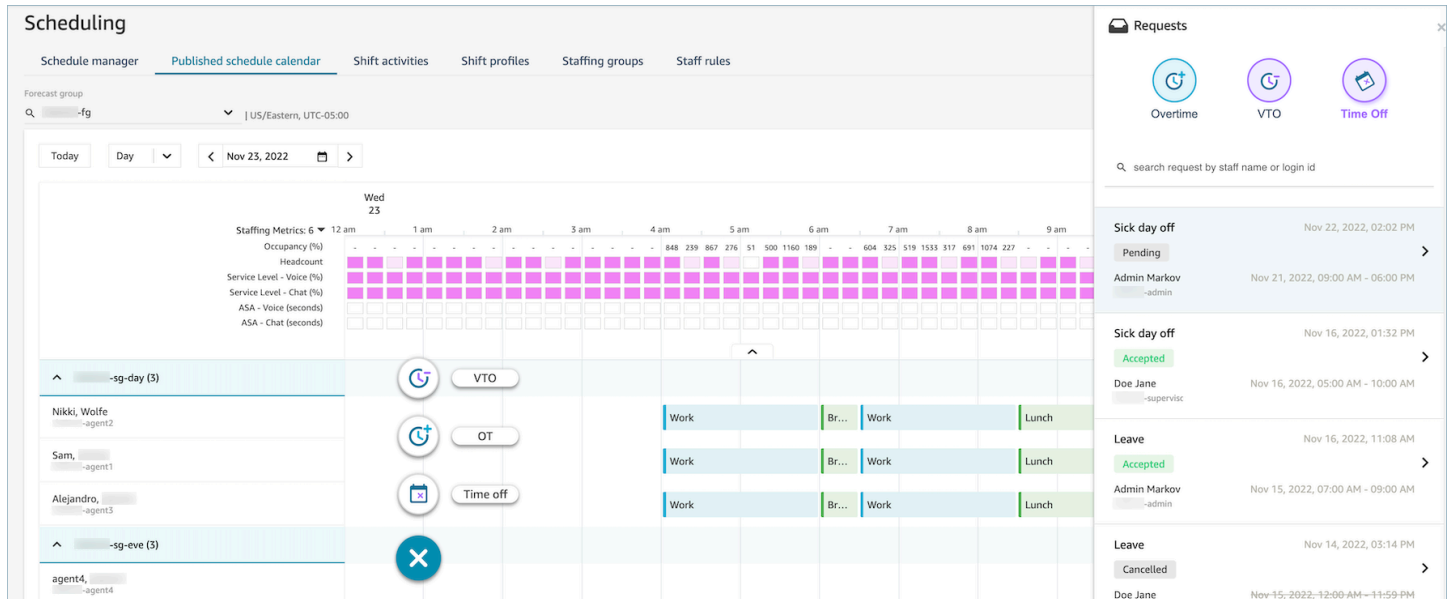
Skenario

- Agen 1 meminta cuti sepanjang hari (VACAY_SK). Setelah waktu istirahat disetujui, sistem akan mengurangi 5 jam 30 menit dari saldo waktu istirahat saat ini 30 jam. 30 menit untuk aktivitas Istirahat tidak akan dipotong karena bendera aktivitas shift Mengurangi dari saldo waktu off diatur ke No. Saldo bersih setelah pengurangan waktu istirahat akan menjadi 44 jam dan 30 menit.
- Agen 2 meminta waktu istirahat di luar jam kerja mereka (antara 9:15 pagi — 10:15 pagi). Dalam hal ini, mengingat permintaan berada di luar jadwal yang direncanakan, sistem tidak akan mengurangi dari saldo waktu agen.
- Agen 3 meminta waktu istirahat antara jam 2 pagi sampai jam 4 pagi, sebagian di luar shift mereka dan sebagian tumpang tindih shift. Aktivitas Deduct from time off balance Break termasuk dalam permintaan time off. Dalam skenario ini, sistem akan mengurangi 1 jam 15 menit untuk durasi antara 2:45 pagi hingga 4:00 pagi. Saldo liburan untuk agen 3 sekarang akan menjadi 13 jam 45 menit.



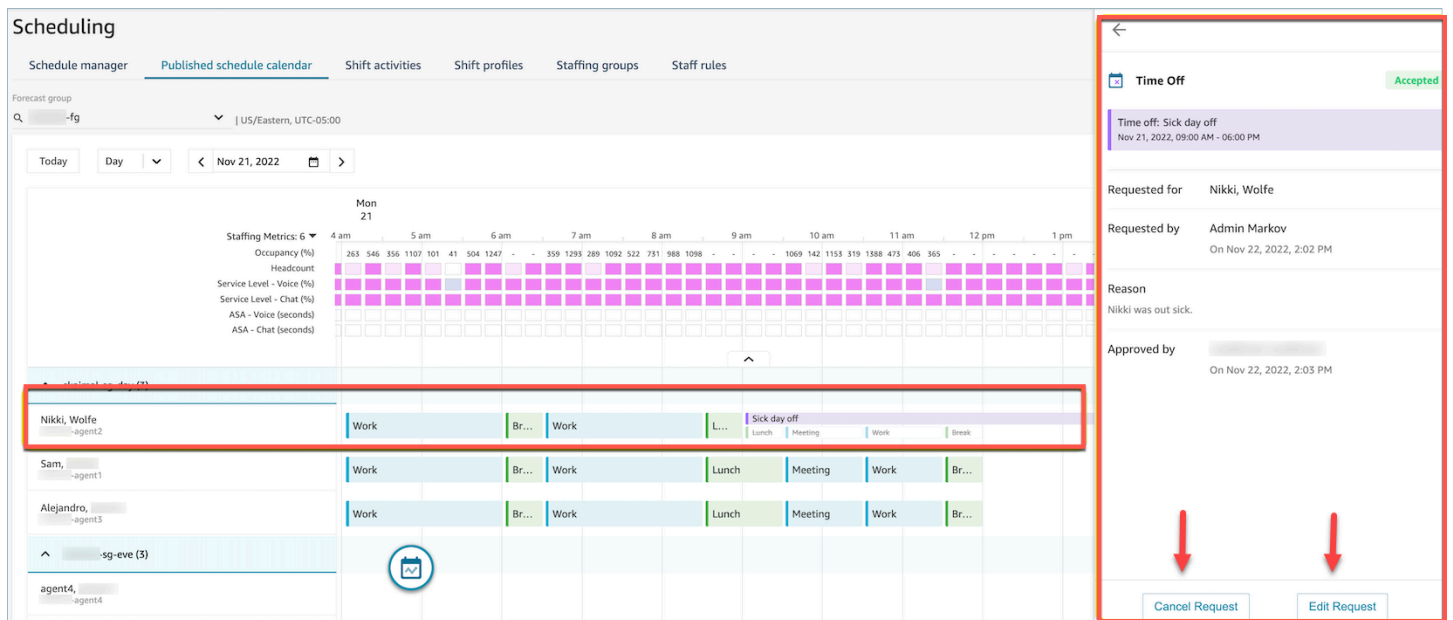
Manajer dan Agen melihat laci permintaan

Setiap saat supervisor dapat pergi ke laci permintaan di bawah tab time off dan mencari agen dengan nama depan, nama belakang atau ID login untuk melihat semua permintaan cuti untuk agen tertentu.



Perbarui/Batalkan

Pengawas dapat membatalkan atau mengedit permintaan permintaan waktu istirahat dengan memilih tombol Batalan Permintaan atau Edit Permintaan di bagian bawah jendela laci permintaan. Gambar berikut menunjukkan permintaan cuti dari Nikki Wolfe.



Agen akan melihat status waktu istirahat yang diperbarui di kalender dan laci permintaan mereka. Gambar berikut menunjukkan status permintaan cuti Nikki Wolfe. Permintaannya untuk hari libur Sakit Diterima.

Good afternoon, Wolfe
US/Eastern, GMT -05:00

Today | Week | Nov 20 - Nov 26, 2022

	Sun 20	Mon 21	Tue 22	Wed 23
7 am				
8 am				
9 am		Lunch	Lunch	Lunch
10 am		Sick da...	Meeting	Meeting
11 am		Work	Work	Work
12 pm		Break	Break	Break
1 pm				

Requests

- Overtime
- VTO
- Time Off

Sick day off Nov 22, 2022, 02:02 PM
Accepted

Sick day off Nov 21, 2022, 09:00 AM - 06:00 PM
Admin Markov -admin

Sick day off Nov 16, 2022, 01:32 PM
Accepted

Sick day off Nov 16, 2022, 05:00 AM - 10:00 AM
Doe Jane -supervisc

Leave Nov 14, 2022, 03:14 PM
Cancelled

Leave Nov 15, 2022, 12:00 AM - 11:59 PM
Doe Jane -supervisc

Sick day off Nov 13, 2022, 06:56 PM

Manajemen lembur

Secara bersamaan mencapai Service Level (SL), Average Speed of Answer (ASA), dan target biaya membutuhkan pencocokan pasokan (# agen) dan permintaan (# kontak* waktu penanganan). Overtime (OT) dan Voluntary Time Off (VTO) adalah dua mekanisme yang dapat digunakan oleh tim manajemen pusat kontak untuk mencapai kedua target tersebut. OT memungkinkan penanganan lonjakan kontak atau kekurangan agen tanpa perlu mempekerjakan lebih banyak karyawan sementara VTO memungkinkan penanganan periode kontak volume rendah tanpa biaya karyawan dalam keadaan menganggur.

Daftar Isi

- [Buat slot lembur](#)
- [Agen menerima atau menolak](#)
- [Pengawas mengesampingkan](#)

Buat slot lembur

1. Pilih tombol Buat Permintaan di UI kalender jadwal yang diterbitkan dan pilih OT.
2. Seorang supervisor atau manajer memasuki rentang tanggal dan waktu untuk lembur.
3. Pilih aktivitas produktif dari daftar Aktivitas.
4. Pilih berdasarkan grup Kepegawaian atau menurut aturan Staf.
 - Grup Kepegawaian mengirim pemberitahuan ke semua agen mengenai ketersediaan slot lembur. Agen disetujui berdasarkan model pertama datang, pertama dilayani.
 - Aturan staf memungkinkan supervisor untuk memilih agen tertentu untuk mengirim pemberitahuan lembur ke.
5. Pilih jumlah slot lembur yang diperlukan.
6. Berikan alasan untuk meminta lembur di kotak teks Alasan. Agen akan dapat melihat alasannya sebelum menerima atau menolak permintaan lembur.
7. Pilih Permintaan

Agen menerima atau menolak

Gambar berikut menunjukkan permintaan Overtime yang tertunda di kalender agen. Manajer dan agen dapat melihat permintaan lembur.

The screenshot displays the Amazon Connect 'Published schedule calendar' for the 'Sales FG' forecast group on Wednesday, November 23, 2022. The calendar shows staffing metrics such as Occupancy, Headcount, and Service Level. A modal window titled 'Overtime' is open, showing a request for 'Overtime-2hour' from 04:00 PM to 05:00 PM on Nov 23, 2022. The modal indicates that 0 out of 4 agents have accepted the request, and there are 39 agents waiting to accept. The modal includes buttons for 'Approve Request', 'Decline Request', 'Cancel Request', and 'Edit Request'.

Agan dapat menerima atau menolak lembur dalam kalender jadwal aplikasi Agan.

Izin profil keamanan yang diperlukan

Untuk menerima atau menolak permintaan, agen harus memiliki kalender jadwal aplikasi Agan - Edit izin di profil keamanannya. Izin ini ditampilkan pada gambar izin Aplikasi Agan berikut di halaman profil keamanan.

Agent Applications ⓘ			
Type	All	View	Edit
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent application schedule calendar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

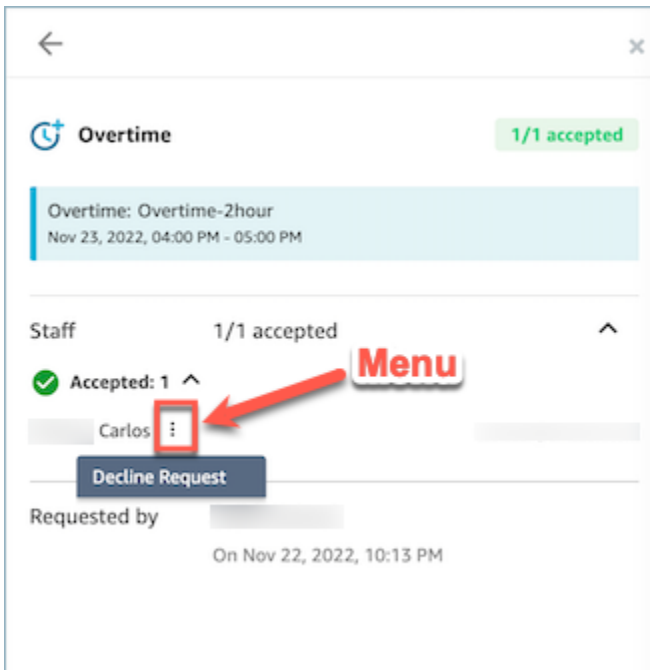
Terima dan Tolak tombol lembur untuk agen

Gambar berikut menunjukkan tombol Terima dan Tolak pada aplikasi agen.

The screenshot shows the agent's calendar for Carlos (JTC, GMT +00:00) from Sunday, Nov 20 to Thursday, Nov 24, 2022. The calendar grid shows work blocks, breaks (Break30, Lunch), and a 2-hour overtime request on Wednesday, Nov 23, 2022, from 5:00 PM to 7:00 PM. A modal window titled 'Overtime' is open on the right, showing the request details: 'Overtime: Overtime-2hour' on Nov 23, 2022, from 05:00 PM to 07:00 PM. The slot is '2/2 available', requested by an agent on Nov 22, 2022, at 10:44 PM. The reason is 'Need 2 agents to work overtime urgently.' The response field is empty. At the bottom of the modal, there are 'Decline' and 'Accept' buttons, with the 'Accept' button highlighted by a red box.

Pengawas mengesampingkan

Manajer dapat mengganti persetujuan sistem untuk OT/VTO dan memaksa Tolak permintaan dengan mengklik elips vertikal di sebelah nama agen. Opsi ini ditampilkan pada gambar panel Overtime berikut.



Manajemen cuti sukarela

Secara bersamaan mencapai Service Level (SL), Average Speed of Answer (ASA), dan target biaya membutuhkan pencocokan pasokan (# agen) dan permintaan (# kontak* waktu penanganan). Overtime (OT) dan Voluntary Time Off (VTO) adalah dua mekanisme yang dapat digunakan oleh tim manajemen pusat kontak untuk mencapai kedua target tersebut. OT memungkinkan penanganan lonjakan kontak atau kekurangan agen tanpa perlu mempekerjakan lebih banyak karyawan sementara VTO memungkinkan penanganan periode kontak volume rendah tanpa biaya karyawan dalam keadaan menganggur.

Daftar Isi

- [Buat slot waktu libur sukarela](#)
- [Agen menerima atau menolak](#)
- [Pengawas mengesampingkan](#)

Buat slot waktu libur sukarela

1. Pilih tombol Buat Permintaan di UI kalender jadwal yang diterbitkan dan pilih VTO.
2. Seorang supervisor atau manajer memasuki tanggal dan rentang waktu untuk cuti sukarela.
3. Pilih aktivitas produktif dari daftar Aktivitas.
4. Pilih berdasarkan grup Kepegawaian atau menurut aturan Staf.

- Grup Kepegawaian mengirim pemberitahuan ke semua agen mengenai ketersediaan slot lembur. Agen disetujui berdasarkan model pertama datang, pertama dilayani.
 - Aturan staf memungkinkan supervisor untuk memilih agen tertentu untuk mengirim pemberitahuan lembur ke.
5. Pilih jumlah slot waktu libur sukarela yang diperlukan.
 6. Berikan alasan untuk meminta cuti sukarela di kotak teks Alasan. Agen akan dapat melihat alasannya sebelum menerima atau menolak permintaan lembur.
 7. Pilih Permintaan

Agen menerima atau menolak

Manajer dan agen pusat kontak akan melihat permintaan cuti sukarela yang tertunda di kalender agen.

The screenshot displays the Amazon Connect 'Published schedule calendar' interface. The main view shows a calendar for Wednesday, November 23, 2022, with staffing metrics for various time slots (12 pm to 7 pm). The metrics include Occupancy (%), Headcount, Service Level - Voice (%), Service Level - Chat (%), ASA - Voice (seconds), and ASA - Chat (seconds). Below the calendar, a list of agents is shown, with their current status (Overtime or Work) and a 'Request' button. A modal window on the right shows an 'Overtime' request for Nov 23, 2022, from 04:00 PM to 05:00 PM. The modal includes a 'Staff' section showing '0/4 accepted' and a 'Waiting Accept: 39' section. The modal also has 'Approve Request' and 'Decline Request' buttons, along with 'Cancel Request' and 'Edit Request' buttons at the bottom.

Agen dapat menerima atau menolak waktu libur sukarela (VTO) dalam kalender jadwal aplikasi Agen. Untuk menerima atau menolak permintaan, agen harus memiliki izin Edit Profil Keamanan. Untuk informasi selengkapnya tentang izin Profil Keamanan, lihat [Memperbarui profil keamanan](#).

Izin profil keamanan yang diperlukan

Untuk menerima atau menolak permintaan, agen harus memiliki kalender jadwal aplikasi Agen - Edit izin di profil keamanannya. Izin ini ditampilkan pada gambar izin Aplikasi Agen berikut di halaman profil keamanan.

Agent Applications ⓘ				
Type	All	View	Edit	
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Agent application schedule calendar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

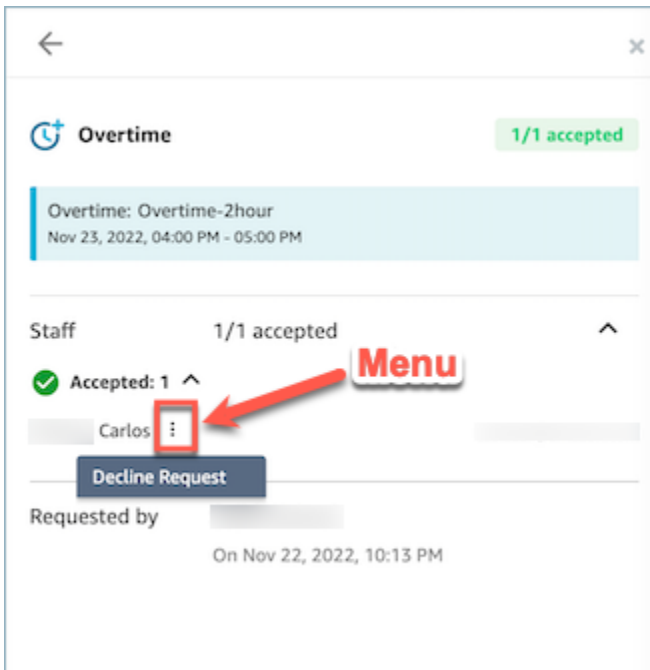
Terima dan Tolak tombol untuk agen

Gambar berikut menunjukkan tombol Terima dan Tolak pada aplikasi agen.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for an agent named Carlos. The main view is a calendar for the week of November 20-26, 2022. The calendar shows various activities such as Break30, Lunch, Work, and Overtime-2hour. A modal window titled 'Overtime' is open on the right, showing a request for 'Overtime-2hour' on Nov 23, 2022, from 05:00 PM to 07:00 PM. The modal includes details like 'Slot: 2/2 available', 'Requested by: On Nov 22, 2022, 10:44 PM', and 'Reason: Need 2 agents to work overtime urgently.' At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Decline' (with a red 'X' icon) and 'Accept' (with a checkmark icon), both of which are highlighted with a red box.

Pengawas mengesampingkan

Manajer dapat mengganti persetujuan sistem untuk OT/VTO dan memaksa Tolak permintaan dengan mengklik elips vertikal di sebelah nama agen. Opsi ini ditampilkan pada gambar panel Overtime berikut.



Jadwal Kepatuhan

Pengawas atau manajer pusat kontak melacak kepatuhan jadwal untuk memahami kapan agen mengikuti jadwal yang telah Anda buat. Ini membantu memastikan Anda mencapai target tingkat layanan Anda, sekaligus meningkatkan produktivitas agen dan kepuasan pelanggan.

Amazon Connect mulai menghasilkan kepatuhan jadwal secara otomatis segera setelah jadwal yang dipublikasikan dimulai yang memiliki aktivitas shift di mana `Adherence = yes`.

Anda dapat melihat metrik Kepatuhan Jadwal di halaman metrik Historis dan metrik Waktu Nyata. Metrik Kepatuhan Jadwal adalah:

- Waktu patuh
- Kepatuhan
- Jadwalkan waktu
- Waktu yang tidak patuh.

Gambar berikut menunjukkan contoh memilih metrik Kepatuhan Jadwal untuk muncul dalam laporan metrik historis.

Memulai:

1. Jadwal Kepatuhan mensyaratkan bahwa jadwal dibuat dan dipublikasikan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Penjadwalan di Amazon Connect](#).
2. Pastikan Anda memiliki izin yang tepat untuk mengakses metrik dan informasi penjadwalan. Untuk informasi selengkapnya tentang izin yang diperlukan, lihat izin [profil keamanan untuk peramalan](#), [perencanaan kapasitas](#), dan penjadwalan.

Kepatuhan Jadwal Sejarah

Bagian ini menjelaskan nilai yang digunakan saat menghitung Kepatuhan Jadwal Historis.

Kepatuhan

Persentase waktu agen mengikuti jadwal mereka dengan benar. Ini diukur dengan melacak apakah agen berada dalam status agen yang tersedia ketika mereka harus dalam keadaan produktif.


Persentase ini dihitung sebagai berikut:

$$\text{Ketaatan\%} = ((\text{Total Menit Patuh}) / \text{Total Menit Kepatuhan Terjadwal})$$

Agan dianggap patuh jika agan berada dalam Status Tersedia, ketika aktivitas shift Produktif, atau jika agan dalam Status Non-Produktif (yaitu Status Kustom), ketika aktivitas shift tidak produktif.

Kalau tidak, agen dianggap tidak patuh. Ini berarti bahwa jika aktivitas shift disebut Makan Siang tetapi ditandai sebagai produktif, agen dianggap patuh jika mereka berada dalam status agen yang tersedia.

- Jenis: String
- Nilai min: 0,00%
- Nilai maks: 100,00%
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

 Note

Setiap kali Anda mengubah jadwal, Jadwal Kepatuhan dihitung ulang hingga 30 hari di masa lalu dari tanggal saat ini (bukan tanggal jadwal), jika jadwal diubah.

Waktu patuh

Total waktu agen berada dalam status Tersedia ketika aktivitas shift mereka produktif atau dalam status non-produktif ketika aktivitas shift tidak produktif.

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu yang tidak patuh

Total waktu agen tidak dalam status Tersedia ketika aktivitas shift mereka produktif atau tidak dalam status non-produktif ketika aktivitas shift mereka tidak produktif.

- Jenis: String (hh: mm: ss)
- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Waktu yang dijadwalkan

Total waktu agen dijadwalkan (baik untuk waktu produktif atau non-produktif) dan Kepatuhan untuk shift tersebut ditetapkan ke. Yes

- Jenis: String (hh: mm: ss)

- Kategori: Metrik berbasis aktivitas agen

Kepatuhan Jadwal Waktu Nyata

Kepatuhan agen waktu nyata tersedia dalam tabel yang disebut kepatuhan jadwal Agen. Anda dapat memilih tabel ini dari halaman landing metrik real-time atau dalam laporan yang ada. Tabel ini memiliki fungsi yang sama dengan tabel agen yang ada dengan tambahan berikut

Note

Data kepatuhan waktu nyata mungkin membutuhkan waktu hingga 3 menit untuk disegarkan, tetapi akan menangkap durasi kepatuhan atau ketidakpatuhan yang lengkap.

Status kepatuhan agen waktu nyata

- Ini akan menunjukkan apakah agen patuh atau tidak patuh dalam waktu dekat. Untuk definisi kepatuhan jadwal, lihat [Jadwal Kepatuhan](#).

Status terjadwal

- Ini akan menunjukkan apakah agen dijadwalkan berada dalam waktu produktif atau tidak produktif. Jika agen tidak dijadwalkan, itu akan ditampilkan sebagai kosong.

Durasi kepatuhan agen

- Jumlah waktu agen saat ini patuh atau tidak patuh. Ketika agen berubah antara non-patuh atau patuh, nilai ini akan diatur ulang, karena mewakili jumlah waktu saat ini.

Persentase kepatuhan agen

- Persentase waktu agen telah mematuhi jadwal mereka. Untuk definisi persentase kepatuhan agen, lihat [Kepatuhan Jadwal Sejarah](#).

Jadwalkan contoh penggunaan kepatuhan

Pergeseran aktivitas yang dilacak untuk kepatuhan

Setiap aktivitas shift yang ditandai sebagai Adherence = Yes. Jika pergeseran ditandai sebagai Adherence = No, kepatuhan tidak dihitung untuk pergeseran itu.

Cara menentukan Negara Agen mana yang harus dimiliki agen untuk setiap aktivitas

Jika suatu kegiatan ditandai sebagai produktif, agen harus berada dalam keadaan agen yang tersedia. Produktivitas ditentukan oleh agen yang berada dalam keadaan tersedia dan tidak terpengaruh jika agen tidak menangani kontak langsung. Untuk melacak berapa banyak kontak yang ditangani agen, lihat metrik hunian.

Jika suatu kegiatan ditandai sebagai tidak produktif, agen harus berada dalam keadaan kebiasaan yang tidak produktif. Seorang agen tidak harus berada dalam keadaan khusus tertentu untuk dianggap patuh. Misalnya, jika aktivitas shift adalah Makan Siang, tetapi agen mengalihkan statusnya ke Istirahat, agen akan tetap dianggap patuh karena kedua negara bagian tersebut Non-Produktif.

Apa yang terjadi ketika...

- Seorang agen mulai bekerja sebelum jadwal mereka dimulai

Jika agen tidak memiliki jadwal, kami tidak melacak kepatuhan untuk saat itu. Ini berarti bahwa jika agen mulai bekerja 5 menit sebelum atau 5 menit setelah jadwal mereka, itu tidak akan dihitung terhadap kepatuhan mereka. Namun, jika mereka memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan 5 menit lebih awal karena mereka mulai 5 menit lebih awal, mereka akan dianggap tidak patuh untuk interval 5 menit itu.

- agen beralih ke offline ketika mereka seharusnya menjadi negara non-produktif

Ini akan dianggap tidak patuh karena status agen offline, bukan Waktu Non-Produktif.

- agen meninggalkan pelatihan untuk menjawab kontak karena volume kontak yang tinggi

Dalam skenario ini, agen akan ditandai sebagai tidak patuh. Namun, jika meninggalkan pelatihan dimaksudkan, Anda dapat menyesuaikan jadwal secara surut dan kepatuhan akan dihitung ulang dengan shift baru.

- jadwal historis diubah

Jika jadwal agen diubah dalam 30 hari terakhir dari tanggal saat ini (bukan tanggal jadwal), kepatuhan akan dihitung ulang dengan jadwal baru. Hal ini memungkinkan membuat penyesuaian real-time untuk pergeseran agen dan akan mengevaluasi kepatuhan mereka dengan benar.

Menghitung Waktu Agen Patuh dan Non-Patuh

Contoh

Contoh 1:

Agen A dijadwalkan bekerja dari pukul 8:00 hingga 11:00.

Mereka mulai bekerja pukul 7:30 dan kemudian beristirahat dari pukul 10:30 hingga 11:00. Dari 7:30 hingga 8:00 agen tidak patuh atau tidak patuh karena tidak ada jadwal.

Dari pukul 8:00 hingga 10:30 agen patuh dan dari pukul 10:30 hingga 11:00 agen tidak patuh karena mereka berada di Waktu Non-Produktif ketika mereka seharusnya produktif.

Ini berarti bahwa Kepatuhan Agen A adalah 83%. (Total Waktu Adherent adalah 150 menit/Total Waktu Terjadwal 180 menit)

Contoh 2:

Agen B dijadwalkan bekerja dari pukul 9:00 hingga 10:30.

Mereka melanjutkan Istirahat dari pukul 10:30 hingga 11:00, dan kemudian pertemuan tim dari pukul 11:00 hingga 12:00. Mereka mulai bekerja pada pukul 9:00 dan akhirnya bekerja sampai 10:45.

Kemudian pilih status Break custom Non-Productive Time dari 10:45. Mereka lupa untuk mengubah status mereka ke Team Meeting dan meninggalkannya sebagai Istirahat hingga 12:00.

Dari pukul 9:00 hingga 10:30 agen itu patuh tetapi dari pukul 10:30 hingga 10:45 agen itu tidak patuh karena mereka dalam keadaan produktif ketika mereka seharusnya dalam keadaan tidak produktif. Dari pukul 10:45 hingga 12:00 mereka patuh karena mereka berada dalam keadaan tidak produktif sepanjang waktu.

Ini berarti kepatuhan Agen B adalah 92% (Total Waktu Penganut: 165 Menit/Total Waktu Terjadwal: 180 Menit)

API pengoptimalan pribadi

Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan Amazon Connect menggunakan sumber daya API pribadi berikut sebagai tindakan dalam kebijakan IAM-nya:

- `connect:BatchAssociateAnalyticsDataSet`. Memberikan izin akses dan mengaitkan kumpulan data yang ditentukan untuk instans Amazon Connect yang ditentukan dengan akun yang ditentukan. AWS

- `connect:BatchDisassociateAnalyticsDataSet`. Mencabut izin akses dan memisahkan kumpulan data yang ditentukan untuk instance Amazon Connect yang ditentukan dengan akun yang ditentukan. AWS

Jika Anda menghapus tindakan ini dari kebijakan peran pratinjau, fitur peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan tidak akan berfungsi.

Menggunakan otentikasi pemanggil waktu nyata dengan ID Suara

Amazon Connect Voice ID menyediakan otentikasi penelepon real-time dan deteksi risiko penipuan yang membuat interaksi suara di pusat kontak lebih aman dan efisien. Voice ID menggunakan pembelajaran mesin untuk memverifikasi identitas pelanggan asli dengan menganalisis karakteristik suara unik penelepon. Hal ini memungkinkan pusat kontak untuk menggunakan lapisan keamanan tambahan yang tidak bergantung pada penelepon yang menjawab beberapa pertanyaan keamanan, dan membuatnya mudah untuk mendaftarkan dan memverifikasi pelanggan tanpa mengubah aliran alami percakapan mereka. Voice ID juga menawarkan deteksi real-time penipu yang sering menargetkan pusat kontak Anda, sehingga mengurangi kerugian akibat penipuan.

Dengan Amazon Connect Voice ID Anda dapat:

- Mendaftarkan pelanggan secara pasif untuk otentikasi suara tanpa mengharuskan mereka mengulangi kata atau frasa tertentu.
- Migrasikan pelanggan ke ID Suara dengan mendaftarkannya dalam batch.
- Verifikasi identitas pelanggan yang terdaftar dengan menganalisis karakteristik suara unik mereka.
- Deteksi penipu dari daftar pantauan yang telah Anda buat.
- Mendeteksi spoofing suara.

Cara kerja ID Suara

Pendaftaran pelanggan

1. Ketika pelanggan menelepon untuk pertama kalinya, agen mengkonfirmasi identitas penelepon dengan menggunakan langkah-langkah keamanan yang ada, seperti meminta nama gadis ibu atau kode sandi satu kali (OTP) yang dikirimkan melalui SMS. Ini memastikan bahwa hanya pelanggan asli yang terdaftar di Voice ID.
2. ID Suara mulai mendengarkan ucapan pelanggan setelah kontak mengalami [Setel ID Suara](#) pemblokiran, tempat ID Suara diaktifkan. ID Suara mendengarkan panggilan hingga salah satu hal berikut terjadi:

- Ini mendapat audio yang cukup untuk mengevaluasi speaker untuk otentikasi, penipuan, dan mendaftarkan speaker (jika diminta). Ini adalah 30 detik pidato pelanggan, tidak termasuk keheningan.
 - Panggilan berakhir.
3. ID Suara kemudian membuat voiceprint pendaftaran. Voiceprint adalah representasi matematis yang secara implisit menangkap aspek unik dari suara individu seperti ritme bicara, nada, intonasi, dan kenyaringan.

Penelepon tidak perlu mengatakan atau mengulangi frasa tertentu untuk mendaftar di ID Suara.

Otentikasi pelanggan

1. Ketika pelanggan terdaftar menelepon kembali, mereka diverifikasi melalui interaksi dengan IVR, atau selama interaksi mereka dengan agen.

Secara default ID Suara dikonfigurasi untuk memerlukan 10 detik pidato pemanggil untuk mengautentikasi, yang dapat dilakukan sebagai bagian dari interaksi pelanggan yang khas di IVR atau dengan agen (seperti “apa nama depan dan belakang Anda?” dan “apa yang kamu panggil?”). Anda dapat menyesuaikan jumlah ucapan yang diperlukan menggunakan [Waktu respons otentikasi](#) properti di [Setel ID Suara](#) blok.

2. ID Suara menggunakan audio untuk menghasilkan cetak suara pemanggil dan membandingkannya dengan cetak suara terdaftar yang sesuai dengan identitas yang diklaim, dan mengembalikan hasil otentikasi.

Untuk informasi lebih lanjut tentang pengalaman agen, lihat [Gunakan ID Suara](#).

Berapa banyak pidato yang dibutuhkan untuk pendaftaran dan otentikasi

- Pendaftaran: 30 detik pidato bersih pelanggan (pidato yang tidak termasuk keheningan) untuk membuat cetak suara dan mendaftarkan pelanggan.
- Verifikasi: Secara default, 10 detik dari net speech pelanggan untuk memverifikasi bahwa suara tersebut milik identitas yang diklaim. Pidato bisa dari berinteraksi dengan IVR atau agen. Anda dapat menyesuaikan jumlah ucapan yang diperlukan menggunakan [Waktu respons otentikasi](#) properti di [Setel ID Suara](#).

Pendaftaran Batch

Anda dapat memulai penggunaan biometrik dengan mendaftarkan pelanggan secara batch yang telah menyetujui biometrik. Dengan menggunakan rekaman audio yang tersimpan di bucket S3, dan file input JSON yang menyediakan pengenalan speaker dan tautan ke rekaman audio, Anda dapat menjalankan API batch ID Suara.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pendaftaran batch menggunakan data audio dari panggilan sebelumnya](#).

Deteksi penipu yang dikenal

Ada beberapa langkah untuk mengatur deteksi penipu secara real-time:

1. [Buat daftar pantauan baru](#) untuk menyimpan penipu yang dikenal. Atau, gunakan daftar pantauan default yang dibuat saat ID Suara diaktifkan.
2. [Daftarkan penipu ke daftar](#) pantauan baru atau daftar pantauan default.
3. Di [Setel ID Suara](#) blok, tentukan daftar pantauan mana yang ingin Anda gunakan.

Ketika salah satu penipu dari daftar pantauan yang ditentukan dalam alur memanggil pusat kontak Anda, ID Suara menganalisis audio panggilan untuk mengembalikan skor risiko dan hasil. Skor ini menunjukkan seberapa dekat cetak suara penelepon cocok dengan penipu di daftar pantauan. Voice ID membutuhkan 10 detik audio untuk mengevaluasi audio panggilan untuk risiko penipuan dari penipu yang dikenal.

Daftar pantauan default

Saat domain ID Suara dibuat, ID Suara akan membuat daftar pantauan penipu default untuk domain tersebut. Nama dan deskripsi daftar pantauan penipu default dienkripsi menggunakan kunci KMS yang disediakan di domain dan disimpan dalam ID Suara.

Jika Anda tidak memberikan penipu WatchListid untuk deteksi penipuan atau pendaftaran penipu, ID Suara menggunakan daftar pantauan penipu default.

Anda tidak dapat memperbarui metadata daftar pantauan penipu default, tetapi Anda dapat mengaitkan atau memisahkan penipu darinya.

Note

Jika domain ID Suara Anda dibuat sebelum Maret 2023, saat daftar pantauan penipu diluncurkan: daftar pantauan default telah dibuat dan semua penipu yang ada telah ditempatkan di dalamnya.

Deteksi spoofing suara

1. Ketika calon penipu mencoba menipu audio penelepon menggunakan pemutaran audio atau ucapan yang disintesis, ID Suara mengembalikan skor risiko dan hasil untuk menunjukkan seberapa besar kemungkinan suara itu dipalsukan.
2. Dengan mengaktifkan deteksi penipuan dalam arus, Anda juga mengaktifkan pemeriksaan untuk risiko penipu yang diketahui dan risiko spoofing suara.
3. Voice ID membutuhkan 10 detik audio untuk mengevaluasi audio panggilan untuk risiko penipuan dari spoofing suara.

Data apa yang disimpan?

ID Suara menyimpan file audio suara speaker, cetak suara, dan pengenalan speaker. Data ini dienkripsi menggunakan kunci KMS yang Anda berikan.

Jika Anda mengaktifkan deteksi penipu dalam daftar pantauan, ID Suara juga menyimpan audio dan cetak suara penipu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Data ditangani oleh Amazon Connect](#).


Domain ID Suara

Saat mengaktifkan ID Suara Amazon Connect, Anda membuat domain ID Suara: wadah untuk semua data ID Suara, seperti pengenalan speaker (yang berfungsi sebagai pengenalan pelanggan), cetak suara, audio pelanggan yang digunakan untuk membuat cetak suara pendaftaran, dan status pendaftaran (terdaftar, memilih keluar, dll.) yang terkait dengan pengenalan speaker. Untuk mendeteksi penipu dalam daftar pantauan, domain ID Suara menyimpan pengidentifikasi penipu, cetak suara, dan audio yang digunakan untuk membuat cetak suara.

Berikut ini adalah panduan untuk membuat domain ID Suara:

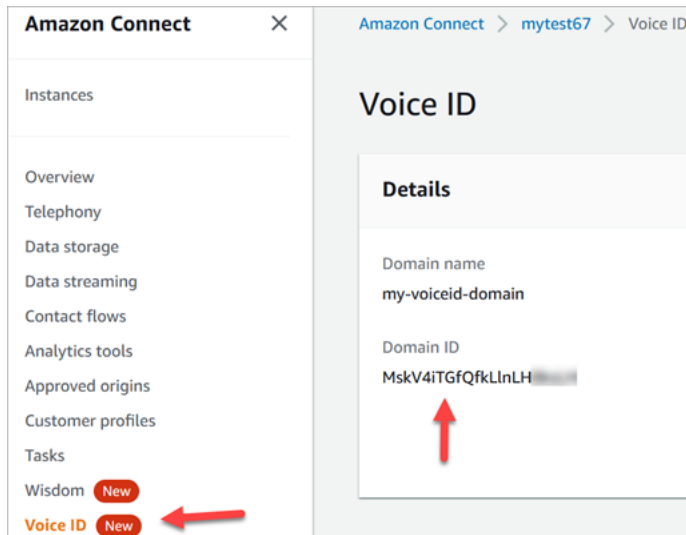
- Setiap instans Amazon Connect hanya dapat dikaitkan dengan satu domain ID Suara.

- Setiap domain ID Suara dapat dikaitkan dengan beberapa instans Amazon Connect. Ini memungkinkan Anda untuk menggunakan data pelanggan tersimpan yang sama di beberapa instans Amazon Connect.
- Anda dapat membuat beberapa domain, tetapi mereka tidak berbagi data pelanggan antara satu sama lain.
- Sebaiknya buat domain ID Suara baru untuk diasosiasikan dengan instans Amazon Connect saat:
 - Anda mengaktifkan ID Suara untuk pertama kalinya di akun Anda di AWS Wilayah.
 - Anda ingin memastikan bahwa Anda mengisolasi domain ID Suara yang digunakan untuk lingkungan pengujian dan produksi Anda.
- Sebaiknya gunakan domain ID Suara yang ada saat:
 - Anda ingin menggunakan kumpulan penelepon dan penipu terdaftar yang sama di berbagai instans Amazon Connect (yang mungkin milik tim layanan pelanggan yang berbeda)
 - Anda ingin menggunakan lingkungan pengujian yang sama di berbagai instance Amazon Connect pengujian.

 Note

Hanya domain ID Suara yang ada di Wilayah yang sama di akun Amazon Connect Anda yang dapat dibagikan di seluruh instans Amazon Connect di Wilayah tersebut.

- Anda dapat mengubah asosiasi instans Amazon Connect dari domain saat ini ke domain baru kapan saja, dengan memilih domain yang berbeda.
- Untuk menghapus domain ID Suara, gunakan API ID [DeleteDomain](#) Suara. `DeleteDomain`soft menghapus domain. Amazon Connect menunggu 30 hari sebelum menghapus data domain sepenuhnya. Selama periode ini, ID Suara; dinonaktifkan untuk semua instans Amazon Connect yang terkait dengannya. Untuk memulihkan domain selama jendela ini, kirimkan AWS Support tiket dan berikan ID domain. Anda dapat menemukan ID domain di bagian ID Suara konsol Amazon Connect, seperti yang ditunjukkan pada contoh berikut:



Menghapus domain ID Suara akan menghapus semua data pelanggan yang tersimpan, seperti rekaman audio, cetak suara, dan pengenalan speaker, serta daftar pantauan penipu yang Anda kelola.

Status pendaftaran

ID Suara menyimpan tiga status pendaftaran berbeda untuk pembicara: ENROLLED, OPTED_OUT dan EXPIRED. Anda dapat mengingat status speaker ini menggunakan [Amazon Connect Voice ID API](#) dan menggunakan blok alur kontak untuk mengambil tindakan yang sesuai.

- **ENROLLED:** Saat Anda mendaftarkan pemanggil baru terdaftar ke ID Suara, ID Suara akan membuat cetak suara baru dan menetapkan status pembicara sebagai ENROLLED. Meskipun Anda mendaftarkan ulang penelepon yang sama ke ID Suara, statusnya tetap seperti ENROLLED.
- **OPTED_OUT:** Jika penelepon tidak memberikan persetujuan untuk mendaftar ke biometrik, Anda dapat memilih keluar dari pemanggil (di Panel Kontrol Kontak) atau menggunakan API. ID Suara membuat entri baru untuk pemanggil ini dan mengatur status OPTED_OUT pembicara. ID Suara tidak menghasilkan cetak suara apa pun atau menyimpan rekaman audio apa pun untuk speaker. Permintaan pendaftaran di masa mendatang untuk pembicara ini ditolak kecuali entri mereka dihapus.
- **EXPIRED:** Jika voiceprint pemanggil belum diakses atau di-refresh selama 3 tahun, ID Suara mengubah statusnya EXPIRED, dan Anda tidak lagi dapat melakukan autentikasi untuk pemanggil ini. Anda dapat mendaftarkan ulang penelepon lagi atau menghapus pemanggil dari ID Suara.

Pembicara kedaluwarsa

Untuk kepatuhan BIPA, ID Suara secara otomatis akan kedaluwarsa speaker yang belum diakses untuk pendaftaran, pendaftaran ulang, atau otentikasi yang berhasil selama tiga tahun.

Untuk melihat akses terakhir pembicara, lihat `lastAccessedAt` atribut yang dikembalikan oleh `ListSpeakers` API `DescribeSpeaker` dan.

Jika Anda mencoba menggunakan `EvaluateSession` API untuk mengautentikasi speaker yang kedaluwarsa, keputusan `SPEAKER_EXPIRED` autentikasi akan ditampilkan.

Untuk menggunakan speaker yang kedaluwarsa lagi, mereka harus terdaftar ulang.

Pengidentifikasi pembicara dan penipu

ID Suara menggunakan pengenalan speaker untuk merujuk dan mengambil cetak suara di domain ID Suara. Kami menyarankan Anda menggunakan pengidentifikasi yang tidak mengandung Informasi Identifikasi Pribadi (PII) dalam pengidentifikasi.

ID Suara membuat dua bidang untuk merujuk ke pemanggil:

- `CustomerSpeakerId`: Pengenal yang disediakan oleh pelanggan. Itu bisa antara 1-256 karakter dan hanya dapat berisi: a-z, A-Z, 0-9, - dan _
- `GeneratedSpeakerId`: String alfanumerik 22 karakter unik yang dibuat dan dikembalikan Voice ID pada saat pendaftaran pemanggil.

[Amazon Connect Voice ID speaker API](#) menerima salah satu bentuk pengenalan speaker, tetapi hanya memancarkan `GeneratedSpeakerId` dalam aliran peristiwa ID Suara dan catatan kontak. Jika Anda ingin merekam ulang penelepon untuk mengulang cetak suara, Anda dapat mendaftarkan pemanggil dengan hal yang sama. `CustomerSpeakerId`

Demikian pula, ID Suara membuat pengidentifikasi penipu unik yang dipanggil `GeneratedFraudsterID` untuk setiap penipu yang Anda tambahkan ke daftar pantauan di domain. ID Suara mengembalikan pengenalan penipu jika penipu terdeteksi dalam panggilan saat melakukan deteksi risiko penipuan.

Aktifkan ID Suara

Sebelum Anda memulai

Sebelum Anda memulai, selesaikan tugas-tugas berikut.

Tugas

- [Berikan izin yang diperlukan](#)
- [Tentukan cara memberi nama domain Voice ID](#)
- [Buat AWS KMS key untuk mengenkripsi data yang disimpan dalam domain](#)

Berikan izin yang diperlukan

Anda harus memberikan izin yang diperlukan kepada pengguna, grup, atau peran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [AmazonConnectVoiceID FullAccess](#).

Akses ke API ID Suara menggunakan Contact Control Panel (CCP) dinonaktifkan secara default.

Tentukan cara memberi nama domain Voice ID

Saat mengaktifkan ID Suara, Anda akan diminta untuk memberikan nama domain ramah yang berarti bagi Anda seperti nama organisasi, misalnya, ID Suara- ExampleCorp.

Buat AWS KMS key untuk mengenkripsi data yang disimpan dalam domain

Saat mengaktifkan ID Suara, Anda akan diminta untuk membuat atau memberikan [AWS KMS key](#). Ini mengenkripsi data pelanggan yang disimpan oleh ID Suara seperti file audio, cetak suara, dan pengidentifikasi speaker.

tep-by-step Instruksi S untuk membuat kunci KMS ini disediakan di [Langkah 2: Buat domain ID Suara dan kunci enkripsi baru](#).

Data saat istirahat—khususnya, bidang bentuk bebas yang Anda sediakan ditambah file audio/voiceprint — dienkripsi di bawah kunci KMS yang Anda pilih. Kunci yang dikelola pelanggan Anda dibuat, dimiliki, dan dikelola oleh Anda. Anda memiliki kontrol penuh atas kunci KMS (biaya AWS KMS berlaku).

Saat melakukan panggilan ke ID Suara untuk apa pun selain `CreateDomain` atau `UpdateDomain`, pengguna yang melakukan panggilan memerlukan `kms:Decrypt` izin untuk kunci yang terkait

dengan domain. Saat melakukan panggilan ke `CreateDomain` atau `UpdateDomain`, pengguna juga memerlukan `kms:DescribeKey` dan `kms:CreateGrant` izin untuk kunci tersebut. Saat Anda membuat (atau memperbarui) domain ID Suara, domain tersebut akan membuat hibah pada kunci KMS sehingga dapat digunakan oleh proses asinkron ID Suara (seperti pendaftaran speaker) dan oleh peran terkait layanan Amazon Connect selama alur Anda. Hibah ini mencakup konteks enkripsi yang menentukan domain yang terkait dengan kunci tersebut. Untuk informasi lebih lanjut tentang hibah, lihat [Menggunakan hibah](#) di Panduan AWS Key Management Service Pengembang.

Jika Anda membuat domain dan mengaitkannya dengan satu kunci, menyimpan beberapa data, dan kemudian mengubah kunci KMS ke kunci yang berbeda, proses asinkron akan dipicu untuk mengenkripsi ulang data lama dengan kunci KMS baru. Setelah proses ini selesai, semua data domain Anda akan dienkripsi di bawah kunci KMS baru, dan Anda dapat dengan aman menghentikan kunci lama. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [UpdateDomain](#).

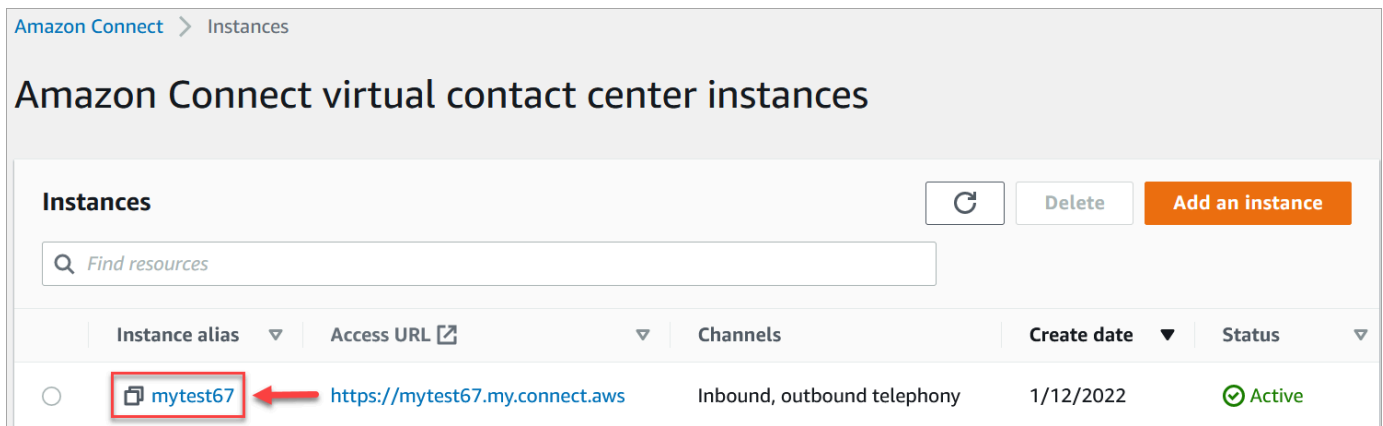
Tip

Anda dapat membuat kunci KMS atau memberikan kunci KMS yang ada secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect Voice ID API](#).

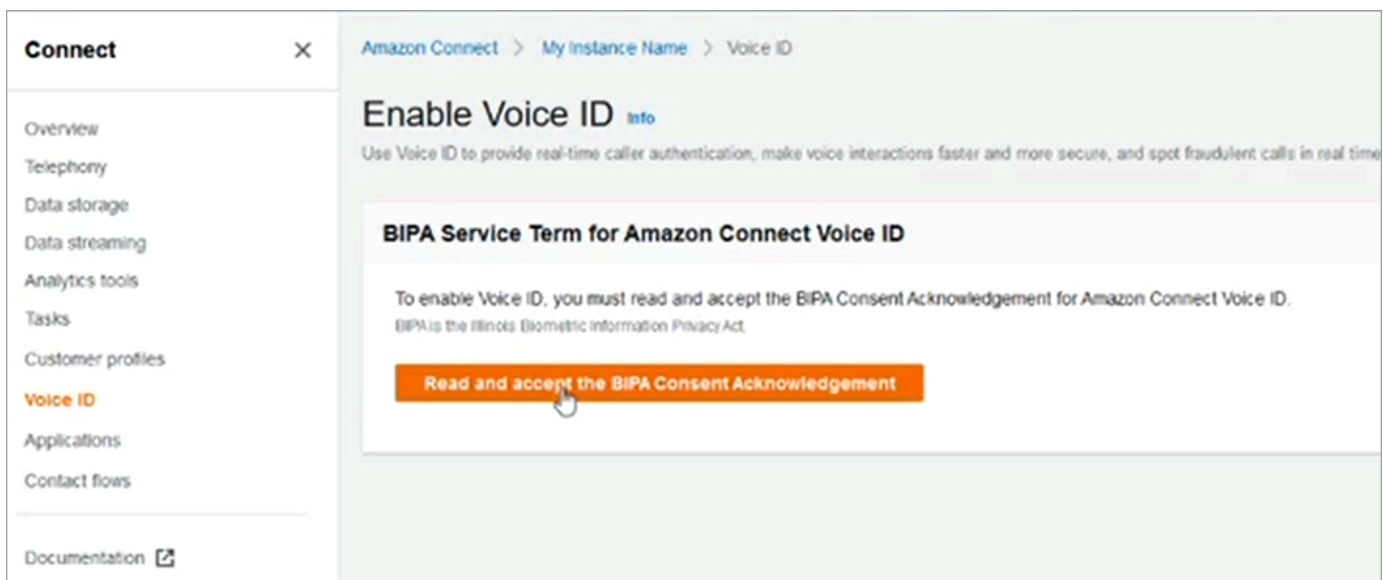
Langkah 1: Baca Pengakuan Persetujuan BIPA

Membaca Pengakuan Persetujuan Biometric Privacy Act (BIPA) adalah persyaratan untuk mengaktifkan ID Suara. Anda perlu melakukan ini sekali per akun, di semua Wilayah. Anda tidak dapat melakukan langkah ini dengan menggunakan API. Untuk informasi lebih lanjut tentang BIPA, lihat artikel Wikipedia ini: Undang-Undang Privasi Informasi [Biometrik](#).

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih ID Suara. Baca Pengakuan Persetujuan BIPA, dan terima jika Anda setuju.



Langkah 2: Buat domain ID Suara dan kunci enkripsi baru

Anda dapat melakukan langkah ini menggunakan konsol Amazon Connect atau dengan menggunakan Amazon Connect dan Voice ID API.

Amazon Connect console instructions

1. Di bagian Pengaturan domain, pilih Buat domain baru.

Enable Voice ID [Info](#)

Use Voice ID to provide real-time caller authentication, make voice interactions faster and more secure, and spot fraudulent calls in real time.

► BIPA Consent Acknowledgement for Amazon Connect Voice ID

Domain setup

Choose domain method

Create a new domain
Use a new domain to enable Voice ID for your instance.


Choose an existing domain
Use an existing domain to enable Voice ID for your instance.

Voice ID domain name

This is where your voice prints will be stored.

MyVoiceDomainName


Must be between 1 and 1024 characters. Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, - (hyphen), _ (underscore), and . (period). No spaces.

 By enabling Voice ID, you are granting us permission to store voice prints in your Voice ID domain. [Learn more](#)

2. Di kotak Nama domain, masukkan nama ramah yang berarti bagi Anda, seperti nama organisasi Anda, misalnya, VoicelD -. ExampleCorp
3. Di bawah Enkripsi, buat atau masukkan milik Anda sendiri AWS KMS key untuk mengenkripsi domain ID Suara Anda. Berikut adalah langkah-langkah untuk membuat kunci kunci KMS Anda:

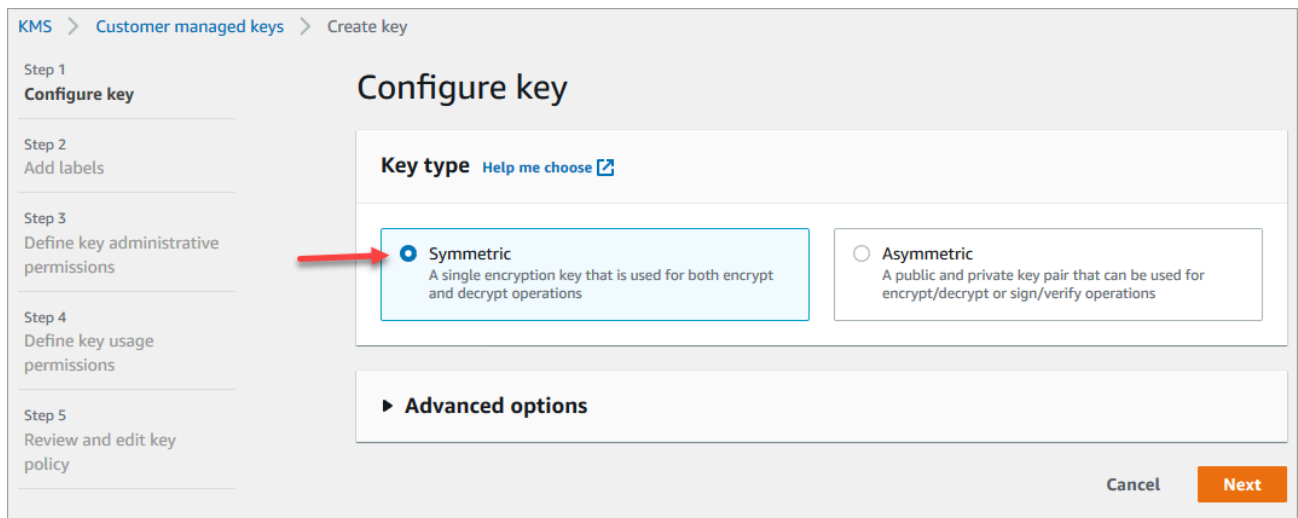
1. Pilih Buat tombol KMS.

Encryption

KMS key for Voice ID
Create a KMS key to encrypt customer audio and voice. This key is specific to Voice ID and is paired with the domain. 

Format: s3://bucket/prefix. Source files are bundled with colcon. Valid extensions are .tar and .gz.

2. Tab baru di browser Anda terbuka untuk konsol Key Management Service (KMS). Pada halaman tombol Configure, pilih Symmetric, dan kemudian pilih Next.



3. Pada halaman Tambahkan label, tambahkan nama dan deskripsi untuk kunci KMS, lalu pilih Berikutnya.
 4. Pada halaman Tentukan izin administratif kunci, pilih Berikutnya.
 5. Pada halaman Tentukan izin penggunaan kunci, pilih Berikutnya.
 6. Pada halaman kebijakan kunci Tinjau dan edit, pilih Selesai.
 7. Kembali ke tab di browser Anda untuk konsol Amazon Connect, halaman ID Suara. Klik atau ketuk tombol yang Anda buat agar muncul di daftar dropdown. AWS KMS key Pilih kunci yang Anda buat.
4. Pilih Aktifkan ID Suara.

API instructions

1. Panggil [CreateDomain](#) API untuk membuat domain ID Suara baru.
2. Panggil [CreateIntegrationAssociation](#) API untuk mengaitkan domain ID Suara dengan instans Amazon Connect.
 - Lewati ARN domain ID Suara yang baru saja dibuat ke dalam parameter. `IntegrationArn` Untuk `IntegrationType` digunakan `VOICE_ID`.

Anda telah mengaktifkan ID Suara untuk instans Anda. Berikut ini telah dibuat:

- Domain ID Suara Anda dan daftar pantauan penipu default yang akan menampung penipu Anda.

- EventBridge Aturan Amazon dikelola di akun Anda. Aturan ini digunakan untuk menyerap peristiwa ID Suara untuk membuat catatan kontak yang terkait dengan ID Suara. Selain itu, Amazon Connect menambahkan [izin ID Suara](#) ke peran terkait layanan untuk Amazon Connect.

Selanjutnya, pada Langkah 3 Anda mengonfigurasi bagaimana Anda ingin ID Suara bekerja di alur Anda.

Langkah 3: Konfigurasi ID Suara di alur kontak Anda

Pada langkah ini, Anda menambahkan blok yang diperlukan ke alur dan mengonfigurasi cara kerja ID Suara yang Anda inginkan.

- [Mainkan prompt](#): Tambahkan blok ini sebelum [Setel ID Suara](#) blok untuk mengalirkan audio dengan benar. Anda dapat mengeditnya untuk menyertakan pesan sederhana seperti “Selamat Datang.”
- [Setel ID Suara](#): Setelah [Mainkan prompt](#) blok, tambahkan [Setel ID Suara](#) blok. Itu harus di awal panggilan. Gunakan blok ini untuk memulai streaming audio ke Amazon Connect Voice ID untuk memverifikasi identitas pemanggil, segera setelah panggilan terhubung ke aliran.

Di blok Setel ID Suara, Anda mengonfigurasi ambang autentikasi, waktu respons, ambang batas penipuan, dan daftar pantauan penipu yang akan digunakan untuk deteksi penipu yang diketahui.

- [Tetapkan atribut kontak](#): Gunakan untuk meneruskan CustomerId atribut ke ID Suara. CustomerIdMungkin nomor pelanggan dari CRM Anda, misalnya. Anda dapat membuat fungsi Lambda untuk menarik ID pelanggan unik pemanggil dari sistem CRM Anda. ID Suara menggunakan atribut ini sebagai CustomerSpeakerId pemanggil.

Note

CustomerIdbisa menjadi nilai alfanumerik. Ini hanya mendukung _ dan - (garis bawah dan tanda hubung) karakter khusus. Tidak perlu UUID. Karena ID Suara menyimpan informasi biometrik untuk setiap pembicara, kami sangat menyarankan Anda menggunakan pengenal yang tidak mengandung PII di bidang tersebut. CustomerSpeakerId Untuk informasi selengkapnya, lihat CustomerSpeakerId di tipe data [Speaker](#).

- [Periksa ID Suara](#): Gunakan untuk memeriksa respons dari ID Suara untuk status pendaftaran, autentikasi suara, dan deteksi penipuan, lalu cabang berdasarkan salah satu status yang dikembalikan.

Contoh aliran ID Suara

Penelepon tidak terdaftar

1. Ketika pelanggan menelepon untuk pertama kalinya, mereka CustomerId diteruskan ke ID Suara menggunakan [Tetapkan atribut kontak](#) blok.
2. Voice ID dicari CustomerId dalam database-nya. Karena tidak ada di sana, ia mengirimkan pesan hasil Tidak terdaftar. Cabang [Periksa ID Suara](#) blok berdasarkan hasil ini, dan Anda dapat memutuskan apa langkah selanjutnya. Misalnya, Anda mungkin ingin agen mendaftarkan pelanggan dalam autentikasi suara.
3. ID Suara mulai mendengarkan ucapan pelanggan setelah kontak mengalami [Setel ID Suara](#) pemblokiran, tempat ID Suara diaktifkan. Itu mendengarkan sampai mengakumulasi 30 detik dari net speech atau panggilan berakhir, mana yang terjadi lebih dulu.

Penelepon terdaftar

1. Lain kali pelanggan menelepon, ID Suara menemukan mereka CustomerId di database.
2. ID Suara mulai mendengarkan audio untuk membuat cetak suara. Voiceprint yang dibuat kali ini digunakan untuk tujuan otentikasi sehingga ID Suara dapat membandingkan jika pemanggil telah terdaftar sebelumnya.
3. Ini membandingkan cetak suara pemanggil saat ini dengan cetak suara tersimpan yang terkait dengan identitas yang diklaim. Ia mengembalikan hasil berdasarkan properti ambang otentikasi yang Anda konfigurasi di [Setel ID Suara](#) blok.
4. Setelah mengevaluasi pidato, ia mengembalikan pesan Diautentikasi jika cetak suara serupa. Atau mengembalikan salah satu status lainnya.
5. Kontak kemudian diarahkan ke cabang yang sesuai oleh [Periksa ID Suara](#) blok.

Izin profil keamanan untuk ID Suara

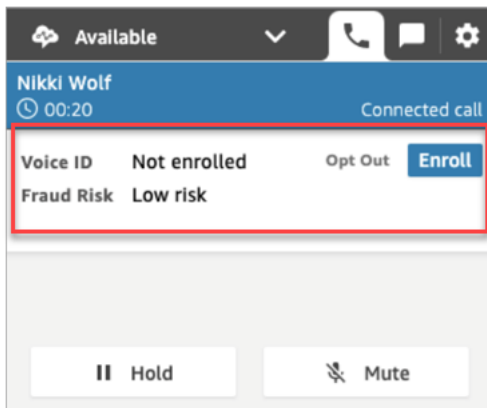
- Untuk memungkinkan pengguna mencari kontak berdasarkan status ID Suara mereka, tetapkan izin Analytics dan Optimasi berikut ke profil keamanan mereka:
 - ID Suara - atribut dan pencarian: Memungkinkan pengguna untuk mencari dan melihat hasil ID Suara di halaman detail Kontak.
- Untuk memberi agen akses ke ID Suara di Panel Kontrol Kontak, tetapkan izin berikut di grup Panel Kontrol Kontak:

- ID Suara - Akses: Mengaktifkan kontrol di Panel Kontrol Kontak sehingga agen dapat:
 - Lihat hasil otentikasi.
 - Menyisih atau mengautentikasi ulang penelepon.
 - PerbaruiSpeakerID.
- Lihat hasil deteksi penipuan, jalankan kembali analisis penipuan (keputusan deteksi penipuan, jenis dan skor penipuan).

Note

Fungsionalitas untuk memasukkan atau memperbarui tidak SpeakerID tersedia dengan widget ID Suara default di CCP. Untuk menyertakan opsi untuk memperbaruiSpeakerID, terapkan updateVoiceIdSpeakerId [Amazon Connect Streams](#) API di CCP kustom Anda.

Gambar berikut menunjukkan contoh kontrol ini pada PKC:



Untuk informasi tentang cara menambahkan izin lainnya ke profil keamanan yang ada, lihat [Perbarui profil keamanan](#).

Secara default, profil keamanan Admin sudah memiliki izin untuk melakukan semua aktivitas ID Suara.

Cari dan tinjau hasil ID Suara

Gunakan halaman [pencarian Kontak](#) untuk mencari dan meninjau hasil status pendaftaran, otentikasi suara, dan deteksi penipu dalam daftar pantauan. Dengan [izin profil keamanan](#) yang diperlukan

(Analytics and Optimization - Voice ID - atribut dan pencarian - View), Anda dapat mencari hasil ID Suara menggunakan filter berikut:

- Tindakan pembicara: Gunakan filter ini untuk mencari kontak tempat pemanggil terdaftar ke ID Suara atau memilih untuk tidak ikut serta dari ID Suara sama sekali.
- Hasil autentikasi: Gunakan filter ini untuk mencari kontak tempat autentikasi ID Suara menampilkan hasil berikut:
 - Diautentikasi
 - Tidak diautentikasi
 - Memilih keluar
 - Tidak meyakinkan
 - Tidak terdaftar

Misalnya, jika Anda ingin mencari semua kontak yang status autentikasi dikembalikan sebagai Tidak diautentikasi atau Dipilih keluar, pilih kedua opsi ini dan pilih Terapkan.

- Hasil deteksi penipuan: Gunakan filter ini untuk mencari kontak di mana analisis penipuan ID Suara menampilkan hasil berikut:
 - Risiko tinggi untuk penipuan
 - Risiko rendah untuk penipuan
 - Tidak meyakinkan
- Alasan deteksi penipuan: Gunakan filter ini untuk mencari kontak di mana mekanisme risiko penipuan tertentu terdeteksi:
 - Penipu yang dikenal: suara penelepon cocok dengan penipu dari daftar pantauan penipu yang telah Anda buat.
 - Spoofing suara: penelepon memodifikasi suara mereka atau menggunakan sintesis ucapan untuk menipu agen.

ID Suara menghasilkan rekaman kontak

Setelah Anda mencari kontak, Anda dapat memilih ID untuk melihat catatan kontak mereka. Gambar berikut menunjukkan contoh bidang di bagian ID Suara rekaman kontak:

Voice ID	
Enrollment	No
Opt-out	No
Authentication	Enabled
Speaker ID	id#o5- [REDACTED]
Threshold	90
Minimum speech (secs)	10 secs
Score	-
Result	Not enrolled
Fraud detection	Enabled
Threshold	5
Result	High risk
Reasons	Known fraudster, Voice spoofing
Known fraudster risk score	17
Fraudster ID	id#Lb- [REDACTED]
Watchlist ID	XTe- [REDACTED]
Voice spoofing risk score	12

Menggunakan API ID Suara

Untuk mengelola ID Suara secara terprogram, lihat [Amazon Connect Voice ID API](#).

Bagian ini menjelaskan cara melakukan skenario umum menggunakan API ID Suara.

Daftar Isi

- [Operasi domain ID suara](#)
- [ID Suara dan API Asosiasi Integrasi Amazon Connect](#)
- [Speaker ID suara, daftar pantauan, dan API manajemen penipu](#)
- [Pendaftaran batch menggunakan data audio dari panggilan sebelumnya](#)
- [Skema file input dan output untuk Speaker Enrollment Job](#)
- [Membuat dan mengedit daftar pantauan penipu](#)
- [Skema file input dan output untuk Job Registrasi Fraudster](#)
- [Amazon Connect Streaming API ID Suara](#)

Operasi domain ID suara

Amazon Connect Voice ID menyediakan API untuk Anda mengelola domain ID Suara. Anda dapat menemukan padanan untuk Buat, Jelaskan, Daftar, dan Perbarui di Konsol. AWS

1. [CreateDomain](#): Untuk membuat domain ID Suara baru, gunakan API ID `CreateDomain` Suara. Saat domain ID Suara dibuat, daftar pantauan penipu default untuk menahan penipu dibuat secara bersamaan.

Perhatikan pedoman berikut saat menggunakan `CreateDomain` API:

- Anda hanya dapat memanggil ini untuk akun Anda setelah Anda mengakui Persetujuan BIPA di konsol. AWS
 - Anda juga harus menentukan kunci KMS untuk domain ID Suara pada saat pembuatan.
 - Setelah membuat domain ID Suara, gunakan [API asosiasi Amazon Connect](#) untuk mengaitkannya dengan instans Amazon Connect.
2. [DeleteDomain](#): Untuk menghapus domain ID Suara, Anda harus memanggil API ID `DeleteDomain` Suara dan memberikan ID domain. Jika domain ini dikaitkan dengan instans Amazon Connect, panggilan API ID Suara, dan blok aliran ID Suara akan menampilkan kesalahan runtime. Menghapus domain ID Suara akan menghapus semua data pelanggan yang tersimpan seperti rekaman audio, cetak suara, dan pengenalan speaker, serta daftar penipu yang Anda kelola.
 3. [DescribeDomain](#): Gunakan API ini untuk mengembalikan nama, deskripsi, dan konfigurasi enkripsi domain yang ada yang diidentifikasi olehnya `DomainID`.
 4. [ListDomains](#): Gunakan API ini untuk mencantumkan semua domain ID Suara yang dimiliki oleh akun Anda di Wilayah.
 5. [UpdateDomain](#): Untuk memperbarui konfigurasi nama dan enkripsi domain, Anda dapat menggunakan API ID `UpdateDomain` Suara. API ini mengahkalkan atribut yang ada, dan Anda harus menyediakan kedua bidang ini.

Saat Anda mengubah kunci KMS yang terkait dengan domain ID Suara, setelah `UpdateDomain` panggilan, data domain yang ada akan dienkripsi ulang secara asinkron di bawah kunci KMS baru. Anda dapat memeriksa status proses ini dari `ServerSideEncryptionUpdateDetails` atribut domain Anda menggunakan `DescribeDomain` API. Saat proses pembaruan ini sedang berlangsung, Anda harus mempertahankan kunci KMS lama Anda dalam keadaan yang dapat diakses, jika tidak proses ini mungkin gagal. Setelah proses ini selesai, kunci KMS lama dapat dihentikan dengan aman.

ID Suara dan API Asosiasi Integrasi Amazon Connect

Anda dapat menggunakan API berikut untuk mengelola asosiasi dengan instans Amazon Connect. Anda juga dapat melakukan operasi ini di AWS Konsol.

1. [CreateIntegrationAssociation](#): Untuk mengaktifkan ID Suara di instans Amazon Connect, Anda harus mengaitkan domain ID Suara dengan instans Amazon Connect menggunakan [CreateIntegrationAssociation](#) permintaan. Anda hanya dapat mengaitkan satu domain ID Suara ke instans Amazon Connect. Jika instance sudah dikaitkan dengan domain, API mengembalikan kesalahan berikut:

DuplicateResourceException(409) - Permintaan mencoba membuat sumber daya duplikat.

Note

Saat Anda mengaktifkan ID Suara untuk instans Amazon Connect (dengan menggunakan konsol Amazon Connect atau [CreateIntegrationAssociation](#) API), Amazon Connect akan membuat EventBridge aturan Amazon terkelola di akun Anda. Aturan ini digunakan untuk menyerap peristiwa ID Suara untuk membuat catatan kontak yang terkait dengan ID Suara. Selain itu, Amazon Connect menambahkan [izin ID Suara](#) ke peran terkait layanan untuk Amazon Connect.

2. [DeleteIntegrationAssociation](#): Untuk menghapus asosiasi yang ada antara instans Amazon Connect dan domain ID Suara, Anda harus memanggil [DeleteIntegrationAssociation](#) API bersama InstanceID Amazon Connect dan yang dikembalikan oleh [IntegrationAssociationID](#) [CreateIntegrationAssociation](#) Ini adalah langkah wajib jika Anda ingin mengaitkan domain ID Suara yang berbeda ke instans Amazon Connect ini. Kami tidak menyarankan untuk menghapus asosiasi dalam penyiapan produksi karena dapat menyebabkan perilaku ID Suara yang tidak dapat diprediksi di instans Amazon Connect Anda.
3. [ListIntegrationAssociations](#): Untuk mencantumkan semua asosiasi antara instans Amazon Connect dan domain ID Suara untuk akun Anda di Wilayah ini, Anda dapat memanggil [ListIntegrationAssociations](#) API.

Speaker ID suara, daftar pantauan, dan API manajemen penipu

Amazon Connect Voice ID menyertakan API untuk mengelola speaker yang terdaftar dalam domain ID Suara dan penipu yang terdaftar di domain. Semua API speaker, kecuali [ListSpeakers](#), menerima salah satu [CustomerSpeakerId](#) atau [GeneratedSpeakerId](#).

API manajemen speaker

1. [DescribeSpeaker](#): Jelaskan [status pembicara dalam domain \(TERDAFTAR, OPTED_OUT, EXPIRED\)](#), dan untuk memetakan a `GeneratedSpeakerId` ke a, dan sebaliknya. `CustomerSpeakerId`
2. [DeleteSpeaker](#): Hapus sepenuhnya semua catatan untuk pemanggil/speaker dari domain ID Suara. Semua cetak suara dan status pendaftaran segera dihapus, dan rekaman audio terkait dihapus dalam waktu 24 jam.
3. [ListSpeakers](#): Buat daftar semua speaker yang entrinya ada di domain ID Suara. API ini mengembalikan keduanya `CustomerSpeakerId` dan `GeneratedSpeakerId` untuk speaker. Ini mengembalikan output paginasi dengan ukuran halaman ditentukan dalam permintaan API.
4. [OptOutSpeaker](#): Menyisih pemanggil dari domain ID Suara. API ini tidak mengharuskan speaker hadir di ID Suara. Speaker yang tidak ada dapat memilih keluar menggunakan API ini dan ID Suara mempertahankan status opted out dan menolak permintaan pendaftaran future untuk pembicara ini. Memilih keluar juga menghapus voiceprints dan rekaman audio yang tersimpan untuk penelepon ini.

API manajemen daftar pantauan

1. [CreateWatchlist](#): Buat daftar pantauan yang dapat menjadi bagian dari penipu.
2. [DeleteWatchlist](#): Hapus daftar pantauan penipu khusus dari domain ID Suara. Untuk menghapus daftar pantauan, itu harus kosong. Artinya, ia tidak boleh memiliki penipu yang terkait dengannya. Anda dapat menggunakan [DeleteFraudster](#) atau [DisassociateFraudster](#) API untuk menghapus semua penipu dari daftar pantauan.

Anda tidak dapat menghapus daftar pantauan default dari domain ID Suara.

3. [DescribeWatchlist](#): Tentukan apakah itu daftar pantauan penipu default, atau daftar pantauan khusus yang Anda buat, dan dapatkan detail daftar pantauan.
4. [ListWatchlists](#): Daftar semua daftar pantauan di domain ID Suara.
5. [UpdateWatchlist](#): Perbarui nama dan deskripsi daftar pantauan penipu kustom. Anda tidak dapat mengubah detail daftar pantauan default karena dikelola oleh ID Suara.

API manajemen penipu

1. [AssociateFraudster](#): Kaitkan penipu ke daftar pantauan di domain yang sama. Anda dapat mengaitkan penipu ke beberapa daftar pantauan di domain.
2. [DeleteFraudster](#): Hapus penipu dari domain ID Suara. Menghapus penipu menghapus penipu dari semua daftar pantauan itu adalah bagian dari. Ini juga menghapus semua cetak suara dan rekaman audio terkait dalam waktu 24 jam.
3. [DescribeFraudster](#): Jelaskan status penipu di domain ID Suara.
4. [DisassociateFraudster](#): Lepaskan penipu dari daftar pantauan yang ditentukan. Perhatikan bahwa penipu selalu harus dikaitkan dengan setidaknya satu daftar pantauan penipu; pengecualian dilemparkan jika Anda mencoba memisahkan penipu dari satu-satunya daftar pantauan.

Untuk menghapus penipu sepenuhnya, gunakan `DeleteFraudster`

5. [ListFraudsters](#): Buat daftar semua penipu dalam domain atau daftar pantauan tertentu. API ini juga mengembalikan daftar pantauan yang menjadi bagian dari penipu. Ini mengembalikan output paginasi dengan ukuran halaman ditentukan dalam permintaan API.

Pendaftaran batch menggunakan data audio dari panggilan sebelumnya

Anda dapat memulai penggunaan biometrik dengan mendaftarkan pelanggan secara batch yang telah menyetujui biometrik. Dengan menggunakan rekaman audio yang tersimpan di bucket S3, dan file input JSON yang menyediakan pengenalan speaker dan tautan ke rekaman audio, Anda dapat menjalankan API batch ID [Suara](#).

Untuk mendaftarkan pelanggan secara terprogram, teruskan data berikut ke API:

1. ID domain untuk menentukan domain untuk mengaitkan rekaman.
2. Lokasi untuk file output.
3. File input yang berisi daftar speaker. Lihat [Skema file input dan output untuk Speaker Enrollment Job](#).

Untuk setiap pembicara, file harus mencakup:

- Tautan ke rekaman audio panggilan dalam file.wav dengan laju sampel 8kHz dan pengkodean PCM-16.
- Yang sesuai `CustomerSpeakerId` untuk pelanggan.

- Saluran untuk penelepon dalam rekaman audio. Jika audio memiliki banyak saluran, Anda hanya dapat memilih satu.
4. Kunci KMS untuk digunakan saat menulis output.
 5. Peran yang dapat diasumsikan oleh ID Suara. Itu harus memiliki akses ke ember S3 tempat file audio disimpan. Peran ini harus memiliki akses ke kunci KMS yang digunakan untuk mengenkripsi file. Itu juga harus dapat menulis ke lokasi output yang ditentukan dan menggunakan kunci KMS yang diminta untuk menulis output. Secara khusus, ia harus memiliki izin berikut:
 - `s3:GetObject` pada ember input.
 - `s3:PutObject` pada ember output.
 - `kms:Decrypt` pada kunci KMS yang digunakan untuk enkripsi default bucket input.
 - `kms:Decrypt` dan `kms:GenerateDataKey` pada kunci KMS yang disediakan dalam input yang akan digunakan untuk menulis file output ke bucket output.

Anda harus memiliki `iam:PassRole` izin saat melakukan panggilan dan memberikan `dataAccessRole` Untuk mengaktifkan perlindungan wakil yang membingungkan untuk `dataAccessRole`, lihat [Amazon Connect Voice ID lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan](#).

6. Secara opsional, tanda lewati pemeriksaan penipuan jika Anda ingin melewati pemeriksaan penipuan dan spoofing suara pada audio pendaftaran.
7. Secara opsional, tentukan daftar pantauan penipu yang ingin Anda lakukan pemeriksaan penipuan. Jika tidak ada daftar pantauan yang ditentukan, ID Suara menggunakan daftar pantauan penipu default untuk domain tersebut.
8. Secara opsional, ambang penipuan jika Anda ingin menaikkan atau menurunkan risiko.
9. Secara opsional, bendera untuk mendaftarkan kembali pelanggan terdaftar. Ini berguna jika Anda ingin menyegarkan rekaman audio, karena defaultnya adalah mengabaikan pelanggan yang terdaftar sebelumnya.

Pendaftaran batch mengembalikan `statusCustomerSpeakerId`, `GeneratedSpeakerId`, dan terkait untuk setiap entri. Ini menyimpan data ini dalam file JSON di jalur output yang Anda tentukan di API.

Note

Anda dikenakan biaya untuk mendaftarkan speaker. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Harga ID Suara Amazon Connect](#).

Skema file input dan output untuk Speaker Enrollment Job

Skema file masukan

Berikut ini adalah skema file manifes masukan untuk Pekerjaan Pendaftaran Pembicara:

```
{
  "Version": "string",
  "SpeakerEnrollmentRequests": [
    {
      "RequestId": "string",
      "SpeakerId": "string",
      "AudioSpecifications": [
        {
          "S3Uri": "string",
          "ChannelId": number
        }
      ]
    }
  ]
}
```

Note

Semua bidang dalam skema diperlukan.

Berikut ini adalah deskripsi dari setiap atribut skema masukan.

- **Version:** Versi dokumen skema masukan. Saat ini, ini seharusnya `1.0`.
- **SpeakerEnrollmentRequests:** Daftar permintaan pendaftaran pembicara yang harus dipenuhi sebagai bagian dari pekerjaan.
 - **RequestId:** Pengenal untuk permintaan pendaftaran pembicara ini. Itu harus unik dalam file input. Ini digunakan untuk memetakan dan mengidentifikasi entri dalam file output.
 - **SpeakerId:** Pengenal yang disediakan klien dari pembicara yang perlu didaftarkan. Anda harus lulus `CustomerSpeakerId` di bidang ini. Saat `GeneratedSpeakerId` ini tidak didukung.
 - **AudioSpecifications:** Daftar file audio yang dapat digunakan ID Suara untuk mendaftarkan speaker ini. ID Suara menggunakan file audio ini bersama-sama untuk mengumpulkan jumlah pidato yang diperlukan untuk pendaftaran. Saat ini, jumlah maksimum file audio yang diizinkan

untuk permintaan pendaftaran adalah 10. Setiap file dapat berupa file.wav hingga 20MB, berisi audio dengan laju sampel 8kHz dan pengkodean PCM-16.

- **S3URI**: Lokasi Amazon S3 dari file audio dalam format.wav yang perlu digunakan untuk mendaftarkan speaker.
- **ChannelId**: Saluran audio yang akan digunakan untuk mendaftarkan speaker dalam file audio multi-saluran. ID Suara mendukung file audio hingga dua saluran, jadi nilai ini dibatasi untuk 0 atau 1.

Skema file keluaran


Berikut ini adalah skema file output yang dihasilkan untuk Speaker Enrollment Job:

```
{
  "Version": "string",
  "Errors": [
    {
      "RequestId": "string",
      "ErrorCode": number,
      "ErrorMessage": "string"
    }
  ],
  "SuccessfulEnrollments": [
    {
      "RequestId": "string",
      "GeneratedSpeakerId": "string",
      "CustomerSpeakerId": "string",
      "EnrollmentStatus": "DUPLICATE_SKIPPED" | "NEW_ENROLLMENT" |
      "ENROLLMENT_OVERWRITE"
    }
  ]
}
```

Berikut ini adalah deskripsi dari setiap atribut dari skema output.

- **Version**: Versi dokumen skema keluaran. Saat ini, ini seharusnya 1.0.
- **Errors**: Daftar kesalahan untuk permintaan pendaftaran pembicara yang gagal di beberapa titik selama pendaftaran.
- **RequestId**: Pengidentifikasi permintaan yang terkait dengan permintaan ini. Ini sama dengan yang RequestId ditentukan dalam file input untuk permintaan ini.

- **ErrorCode**: Kode kesalahan HTTP yang mewakili jenis kesalahan. Beberapa contoh skenario kesalahan dijelaskan di bawah ini.

 Note

Ini bukan daftar lengkap.

- **400 (Pengecualian Permintaan Buruk)**:
 - File JSON masukan salah bentuk dan tidak dapat diuraikan.
 - File audio yang disediakan tidak memiliki cukup pidato untuk pendaftaran.
 - Pemeriksaan verifikasi penipuan gagal untuk pembicara yang diberikan.
- **402 (ServiceQuotaLimitExceededException)**:
 - Batas speaker terlampaui.
- **409 (Pengecualian Konflik)**:
 - Tindakan yang bertentangan: Anda tidak dapat meminta pendaftaran untuk pembicara yang memilih keluar.
- **500 (Kegagalan Internal)**:
 - Kesalahan Server Internal (Kesalahan tak terduga di sisi Layanan).
- **ErrorMessage**: Pesan yang menjelaskan penyebab kegagalan pendaftaran.
- **SuccessfulEnrollments**: Daftar permintaan pendaftaran yang berhasil.
 - **RequestId**: Pengidentifikasi permintaan yang terkait dengan permintaan ini. Ini sama dengan yang **RequestId** ditentukan dalam file input untuk permintaan ini.
 - **CustomerSpeakerId**: Pengenal yang disediakan klien untuk pembicara yang terdaftar.
 - **GeneratedSpeakerId**: Pengenal yang dihasilkan layanan untuk pembicara yang terdaftar.
 - **EnrollmentStatus**: Status pendaftaran pembicara yang sukses
 - **DUPLICATE_SKIPPED**: Pembicara sudah terdaftar, dan pendaftaran dilewati.
 - **NEW_ENROLLMENT**: Pembicara baru terdaftar ke dalam sistem.
 - **ENROLLMENT_OVERWRITE**: Pembicara sudah terdaftar, tetapi didaftarkan ulang/ditimpa menggunakan audio baru.

Membuat dan mengedit daftar pantauan penipu

Gunakan API berikut untuk membuat daftar pantauan penipu dan mendaftarkan penipu:

1. Gunakan [CreateWatchlist](#) API untuk membuat daftar pantauan penipu baru.
2. Gunakan [StartFraudsterRegistrationJob](#) API untuk pendaftaran batch. Anda dapat mendaftarkan penipu baru ke daftar pantauan baru, atau mendaftarkannya ke daftar pantauan default yang dikaitkan dengan domain ID Suara.

Saat mendaftarkan penipu baru, ID Suara membandingkan cetak suara dengan semua penipu register di domain ID Suara Anda untuk menentukan apakah itu duplikat dari penipu yang ada.

Untuk menambahkan penipu ke daftar pantauan penipu tertentu, teruskan data berikut ke API:

1. ID domain untuk menentukan domain untuk mengaitkan rekaman.
2. File input yang berisi daftar penipu. Lihat [Skema file input dan output untuk Job Registrasi Fraudster](#).
3. Lokasi untuk file output.
4. Kunci KMS untuk digunakan saat menulis output.
5. Peran yang dapat diasumsikan oleh ID Suara. Itu harus memiliki akses ke ember S3 tempat file audio disimpan. Peran ini harus memiliki akses ke kunci KMS yang digunakan untuk mengenkripsi file. Itu juga harus dapat menulis ke lokasi output yang ditentukan dan menggunakan kunci KMS yang diminta untuk menulis output. Secara khusus, ia harus memiliki izin berikut:
 - `s3:GetObject` pada ember input.
 - `s3:PutObject` pada ember output.
 - `kms:Decrypt` pada kunci KMS yang digunakan untuk enkripsi default bucket input.
 - `kms:Decrypt` dan `kms:GenerateDataKey` pada kunci KMS yang disediakan dalam input yang akan digunakan untuk menulis file output ke bucket output.

Anda harus memiliki `iam:PassRole` izin saat melakukan panggilan dan memberikan `dataAccessRole` Untuk mengaktifkan perlindungan wakil yang membingungkan untuk `dataAccessRole`, lihat [Amazon Connect Voice ID lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan](#).

6. A `WatchListid` untuk mendaftarkan penipu ke. Jika tidak ada `WatchListid` yang ditentukan, penipu akan terdaftar ke daftar pantauan default untuk domain ID Suara tersebut.

7. Ambang batas untuk menetapkan status duplikat penipu.
8. Bendera untuk mengabaikan duplikat penipu.

ID Suara memperbarui daftar penipu dengan penambahan yang berhasil, dan mengembalikan entri yang `GeneratedFraudsterID` terkait dengan kembali ke lokasi S3 yang sama. Jika duplikat diidentifikasi, ID Suara mengembalikan status “duplikat” untuk entri dan memberikan pencocokan terdekat. `GeneratedFraudsterId` Setelah penipu berhasil terdaftar, Anda dapat mengaitkan penipu ini yang diidentifikasi oleh `GeneratedFraudsterID` ke dalam daftar pantauan baru dengan menggunakan API. [AssociateFraudster](#)

ID Suara tidak dapat melakukan deteksi penipu dalam daftar pantauan sebelum daftar penipu dibuat.

Untuk kuota untuk daftar penipu, lihat. [Amazon Connect kuota layanan](#)

Note

Anda dikenakan biaya untuk menambahkan ke daftar penipu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Harga ID Suara Amazon Connect](#).

Skema file input dan output untuk Job Registrasi Fraudster

Skema file masukan

Berikut ini adalah skema file manifes masukan untuk Pekerjaan Pendaftaran Penipu:

```
{
  "Version": "string",
  "FraudsterRegistrationRequests": [
    {
      "RequestId": "string",
      "AudioSpecifications": [
        {
          "S3Uri": "string",
          "ChannelId": number
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```
}
```

Note

Semua bidang dalam skema diperlukan.

Berikut ini adalah deskripsi dari setiap atribut skema masukan.

- **Version**: Versi dokumen skema. Saat ini, ini seharusnya `1.0`.
- **FraudsterRegistrationRequests**: Daftar permintaan pendaftaran penipu yang harus dipenuhi sebagai bagian dari pekerjaan.
 - **RequestId**: Pengenal untuk permintaan pendaftaran penipu ini. Itu harus unik dalam file input. Ini digunakan untuk memetakan dan mengidentifikasi entri dalam file output.
 - **AudioSpecifications**: Daftar file audio yang dapat digunakan Voice ID untuk mendaftarkan penipu ini. ID Suara menggunakan file audio ini bersama-sama untuk mengumpulkan jumlah pidato yang diperlukan untuk pendaftaran. Saat ini, jumlah maksimum file audio yang diizinkan untuk permintaan pendaftaran adalah 10. Setiap file dapat berupa file.wav hingga 20MB, berisi audio dengan laju sampel 8kHz dan pengkodean PCM-16.
 - **S3URI**: Lokasi Amazon S3 dari file audio dalam format.wav yang perlu digunakan untuk mendaftarkan penipu.
 - **ChannelId**: Saluran audio yang akan digunakan untuk mendaftarkan penipu dalam file audio multi-saluran. ID Suara mendukung file audio hingga dua saluran, jadi nilai ini dibatasi untuk 0 atau 1.

Skema file keluaran

Berikut ini adalah skema file manifes keluaran untuk Pekerjaan Pendaftaran Penipu:

```
{
  "Version": "string",
  "Errors": [
    {
      "RequestId": "string",
      "ErrorCode": number,
      "ErrorMessage": "string"
    }
  ],
}
```

```

"SuccessfulRegistrations": [
  {
    "RequestId": "string",
    "GeneratedFraudsterId": "string",
    "RegistrationStatus": "DUPLICATE_SKIPPED" | "NEW_REGISTRATION",
    "FraudsterSimilarityScore": number
  }
]
}

```

Berikut ini adalah deskripsi dari setiap atribut dari skema output.

- **Version:** Versi dokumen skema keluaran. Saat ini, ini seharusnya `1.0`.
- **Errors:** Daftar kesalahan untuk permintaan pendaftaran penipu yang gagal di beberapa titik selama pendaftaran.
- **RequestId:** Pengidentifikasi permintaan yang terkait dengan permintaan ini. Ini sama dengan `RequestId` ditentukan dalam file input untuk permintaan ini.
- **ErrorCode:** Kode kesalahan HTTP yang mewakili jenis kesalahan. Beberapa contoh skenario kesalahan dijelaskan di bawah ini.

Note

Ini bukan daftar lengkap.

- **400 (Pengecualian Permintaan Buruk):**
 - File JSON masukan salah bentuk dan tidak dapat diuraikan.
 - File audio yang disediakan tidak memiliki cukup pidato untuk pendaftaran.
- **402 (ServiceQuotaLimitExceededException):**
 - Batas penipu terlampaui.
- **500 (Kegagalan Internal):**
 - Kesalahan Server Internal (Kesalahan tak terduga di sisi Layanan).
- **ErrorMessage:** Pesan yang menjelaskan penyebab kegagalan pendaftaran penipu.
- **SuccessfulRegistrations:** Daftar permintaan pendaftaran yang berhasil.
 - **RequestId:** Pengidentifikasi permintaan yang terkait dengan permintaan ini. Ini sama dengan `RequestId` ditentukan dalam file input untuk permintaan ini.

- `RegistrationStatus`: Status pendaftaran penipu yang berhasil.
 - `DUPLICATE_SKIPPED`: Penipu diidentifikasi sebagai duplikat, dan pendaftaran dilewati.
 - `NEW_FRAUDSTER`: Penipu baru saja terdaftar ke dalam sistem.
- `GeneratedFraudsterId`: Pengenal yang dihasilkan layanan untuk penipu yang terdaftar. Dalam hal ini `DUPLICATE_SKIPPED`, ini adalah pengidentifikasi penipu yang sudah ada di domain yang paling cocok dengan penipu yang diberikan. `RegistrationStatus`
- `FraudsterSimilarityScore`: Bidang opsional yang diisi saat pendaftaran penipu dilewati karena merupakan duplikat. Ini mewakili kesamaan penipu yang diberikan dengan penipu pencocokan terdekat yang sudah ada di domain.

Amazon Connect Streaming API ID Suara

Gunakan API [Amazon Connect Streams](#) berikut untuk mengintegrasikan ID Suara ke dalam aplikasi web agen yang ada.

- `enrollSpeakerInVoiceId`: Daftarkan pelanggan ke ID Suara setelah mendapatkan persetujuan mereka untuk mendaftar.
- `evaluateSpeakerWithVoiceId`: Periksa status otentikasi ID Suara pelanggan, dan untuk mendeteksi penipu.
- `optOutVoiceIdSpeaker`: Menyisih pelanggan dari ID Suara.
- `getVoiceIdSpeakerStatus`: Jelaskan status pendaftaran pelanggan.
- `getVoiceIdSpeakerId`: Dapatkan `SpeakerID` untuk pelanggan.
- `updateVoiceIdSpeakerId`: Perbarui `SpeakerID` untuk pelanggan.

Anda juga dapat menggunakan widget ID Suara di Contact Control Panel (CCP) jika Anda tidak ingin membangun antarmuka agen kustom. Untuk informasi selengkapnya tentang ID Suara di PKT, lihat [Gunakan ID Suara](#).

Skema acara ID Suara

ID Suara menghasilkan peristiwa untuk setiap transaksi: pendaftaran, otentikasi, atau deteksi penipu dalam daftar pantauan. Acara dikirim ke bus acara `EventBridge` default.

Anda dapat membuat pipeline analitik untuk hasil autentikasi ID Suara dan deteksi penipu dalam daftar pantauan menggunakan `EventBridge` untuk memantau peristiwa ID Suara. Menggunakan

skema yang tersedia dalam topik ini, Anda dapat mengonfigurasi EventBridge aturan untuk mendengarkan dan memfilter peristiwa ID Suara yang relevan, lalu memprosesnya melalui Amazon Data Firehose untuk disimpan di gudang data pilihan Anda.

Misalnya, Anda mungkin ingin melacak analisis ID Suara yang hampir real-time. Untuk melakukan itu, Anda dapat menarik semua Evaluate-Session acara, dan mendapatkan `authenticationResult` dan `fraudDetectionResult`.

Peristiwa dipancarkan atas dasar [upaya terbaik](#).

Bidang umum dalam acara tersebut

- `version`- Versi data acara.
- `id`- Pengidentifikasi unik dari peristiwa yang dihasilkan oleh EventBridge
- `detail-type`- Pengidentifikasi untuk detail acara.
- `source`- Sumber acara. Ini selalu `aws.voiceid`.
- `account`- ID AWS akun.
- `timestamp`- Tanggal dan waktu acara dipublikasikan di UTC.
- `region`- AWS Wilayah tempat panggilan API dilakukan.
- `resources`- Sumber daya yang digunakan oleh panggilan API.
- `detail`- Detail tentang acara:
 - `detail.sourceId`- ID unik yang dihasilkan oleh ID Suara yang dapat Anda gunakan untuk deduplikasi.
 - `detail.action`- Analog dengan API yang dipanggil.
 - `detail.status`- Menentukan status tindakan: sukses atau gagal.
 - `detail.errorInfo`- Diisi saat kesalahan tindakan yang ditentukan keluar di ID Suara.

Berikut ini adalah skema untuk acara yang dipancarkan.

Mulai Aksi Sesi

Memancarkan peristiwa saat streaming mulai (setelah penyiapan), streaming berakhir, dan pada kegagalan.

```
{...commonfields
  "detail-type": "VoiceId Start Session Action",
```

```
"detail": {
  "sourceId": String,
  "action": "START_SESSION",
  "status": String,
  "domainId": String,
  "session": {
    "sessionId": String,
    "sessionName": String,
    "authenticationConfiguration": {
      "acceptanceThreshold": Integer
    },
    "fraudDetectionConfiguration": {
      "riskThreshold": Integer,
      "watchlistId": String
    },
    "streamingConfiguration": {
      "authenticationMinimumSpeechInSeconds": Integer
    },
    "enrollmentAudioProgress": {
      "audioAggregationStatus": String,
      "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
      "audioAggregationEndedAt": "Timestamp"
    },
    "authenticationAudioProgress": {
      "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
      "audioAggregationEndedAt": "Timestamp"
    },
    "fraudDetectionAudioProgress": {
      "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
      "audioAggregationEndedAt": "Timestamp"
    },
    "generatedSpeakerId": String
  },
  "errorInfo": {
    "errorMessage": String,
    "errorType": String,
    "errorCode": Integer
  }
}
```

Perbarui Tindakan Sesi

Memancarkan peristiwa ketika pembaruan sesi internal berhasil atau gagal.

```
{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Update Session Action",
"detail": {
  "sourceId": String,
  "action": "UPDATE_SESSION",
  "status": String,
  "domainId": String,
  "session": {
    "sessionId": String,
    "sessionName": String,
    "authenticationConfiguration": {
      "acceptanceThreshold": Integer
    },
    "fraudDetectionConfiguration": {
      "riskThreshold": Integer,
      "watchlistId": String
    },
    "streamingConfiguration": {
      "authenticationMinimumSpeechInSeconds": Integer
    },
    "generatedSpeakerId": String
  },
  "errorInfo": {
    "errorMessage": String,
    "errorType": String,
    "errorCode": Integer
  }
}
}
```

Evaluasi Tindakan Sesi

Memancarkan peristiwa ketika evaluasi sesi berhasil atau gagal. Alasannya bisa `KNOWN_FRAUDSTER` atau `VOICE_SPOOFING`.

```
{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Evaluate Session Action",
"detail": {
```



```
"sourceId": String,
"action": "EVALUATE_SESSION",
"status": String,
"domainId": String,
"session": {
  "sessionId": String,
  "sessionName": String,
  "generatedSpeakerId": String,
  "streamingStatus": String,
  "authenticationResult": {
    "authenticationResultId": String,
    "decision": String,
    "score": Integer,
    "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
    "audioAggregationEndedAt": "Timestamp",
    "configuration": {
      "acceptanceThreshold": Integer
    }
  },
  "fraudDetectionResult": {
    "fraudDetectionResultId": String,
    "decision": String,
    "reasons": [String],
    "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
    "audioAggregationEndedAt": "Timestamp",
    "configuration": {
      "riskThreshold": Integer
    },
    "riskDetails": {
      "knownFraudsterRisk": {
        "generatedFraudsterId": String,
        "riskScore": Integer,
        "watchlistId": String
      },
      "voiceSpoofingRisk": {
        "riskScore": Integer
      }
    }
  }
},
"errorInfo": {
  "errorMessage": String,
  "errorType": String,
  "errorCode": Integer
}
```

```
}  
}  
}
```

Aksi Pembicara

Memancarkan peristiwa tentang keberhasilan atau kegagalan untuk memilih keluar dari pembicara, menghapus pembicara, atau mendaftarkan pembicara.

```
{...commonfields  
"detail-type": "VoiceId Speaker Action",  
"detail": {  
  "sourceId": String,  
  "domainID": String,  
  "action": String,  
  "status": String,  
  "generatedSpeakerId": String,  
  "data": {  
    "enrollmentSource": String,  
    "enrollmentSourceId": String,  
    "enrollmentStatus": String  
  },  
  "errorInfo": {  
    "errorMessage": String,  
    "errorType": String,  
    "errorCode": Integer  
  }  
}  
}  
}
```

Tindakan Penipu

Memancarkan peristiwa ketika penipu berhasil didaftarkan atau dihapus.

Acara tidak dikirim ketika penipu dikaitkan atau dipisahkan dengan daftar pantauan.

```
{...commonfields  
"detail-type": "VoiceId Fraudster Action",  
"detail": {  
  "sourceId": String,  
  "domainID": String,  
}
```

```
"action": String,
"status": String,
"generatedFraudsterId": String,
"watchlistIds": [String],
"data": {
  "registrationSource": String,
  "registrationSourceId": String,
  "registrationStatus": String
},
"errorInfo": {
  "errorMessage": String,
  "errorType": String,
  "errorCode": Integer
}
}
```

EnrollBySession

Memancarkan acara ini ketika permintaan pendaftaran diajukan. Sebuah `Speaker` peristiwa dipancarkan ketika pendaftaran aktual berhasil atau gagal.

```
{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Session Speaker Enrollment Action",
"detail": {
  "sourceId": String,
  "domainId": String,
  "action": "SESSION_ENROLLMENT_REQUEST",
  "status": String,
  "sessionId": String,
  "sessionName": String,
  "errorInfo": {
    "errorMessage": String,
    "errorType": String,
    "errorCode": Integer
  }
}
}
```

StartSpeakerEnrollmentJob

Memancarkan acara ini ketika permintaan pendaftaran batch dikirimkan, berhasil, atau gagal. Sebuah Speaker acara dipancarkan untuk masing-masing pembicara individu untuk menunjukkan apakah pendaftaran yang sesuai berhasil atau gagal.

```
{...commonfields
"detail-type": "VoiceID Batch Speaker Enrollment Action",
"detail": {
  "sourceId": String,
  "domainId": String,
  "action": "BATCH_ENROLLMENT_REQUEST",
  "status": String,
  "batchJobId": String,
  "data": {
    "dataAccessRoleArn": String,
    "enrollmentConfig": {
      "existingEnrollmentAction": String,
      "fraudDetectionConfig": {
        "fraudDetectionAction": String,
        "riskThreshold": Integer,
        "watchlistIds": [String],
      }
    },
    "inputDataConfig": {
      "s3Uri": String
    },
    "outputDataConfig": {
      "s3Uri": String,
      "kmsKeyId": String
    }
  },
  "errorInfo": {
    "errorMessage": String,
    "errorType": String,
    "errorCode": Integer
  }
}
}
```

StartFraudsterRegistrationJob

Memancarkan acara ini ketika permintaan pendaftaran batch dikirimkan, berhasil, atau gagal. Suatu Fraudster peristiwa dipancarkan untuk masing-masing penipu individu untuk menunjukkan apakah pendaftaran yang sesuai berhasil atau gagal.

```
{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Batch Fraudster Registration Action",
"detail": {
  "sourceId": String,
  "domainId": String,
  "action": "BATCH_REGISTRATION_REQUEST",
  "status": String,
  "batchJobId": String,
  "data": {
    "dataAccessRoleArn": String,
    "registrationConfig": {
      "duplicateRegistrationAction": String,
      "fraudsterSimilarityThreshold": Integer,
      "watchlistIds": [String],
    }
    "inputDataConfig": {
      "s3Uri": String
    },
    "outputDataConfig": {
      "s3Uri": String,
      "kmsKeyId": String
    }
  },
  "errorInfo": {
    "errorMessage": String,
    "errorType": String,
    "errorCode": Integer
  }
}
}
```

Keamanan di Amazon Connect

Keamanan cloud di AWS adalah prioritas tertinggi. Sebagai AWS pelanggan, Anda mendapat manfaat dari pusat data dan arsitektur jaringan yang dibangun untuk memenuhi persyaratan organisasi yang paling sensitif terhadap keamanan.

Keamanan adalah tanggung jawab bersama antara Anda AWS dan Anda. [Model tanggung jawab bersama](#) menjelaskan hal ini sebagai keamanan dari cloud dan keamanan di cloud:

- Keamanan cloud — AWS bertanggung jawab untuk melindungi infrastruktur yang menjalankan AWS layanan di AWS Cloud. AWS juga memberi Anda layanan yang dapat Anda gunakan dengan aman. Auditor pihak ketiga secara berkala menguji dan memverifikasi efektivitas keamanan kami sebagai bagian dari [AWS program kepatuhan](#). Untuk mempelajari tentang program kepatuhan yang berlaku untuk Amazon Connect, lihat [AWS Layanan dalam Lingkup menurut Program Kepatuhan](#).
- Keamanan di cloud — Tanggung jawab Anda ditentukan oleh AWS layanan yang Anda gunakan. Anda juga bertanggung jawab atas faktor lain, yang mencakup sensitivitas data Anda, persyaratan perusahaan Anda, serta undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Dokumentasi ini membantu Anda memahami cara menerapkan model tanggung jawab bersama saat menggunakan Amazon Connect. Topik berikut menunjukkan cara mengonfigurasi Amazon Connect untuk memenuhi tujuan keamanan dan kepatuhan Anda. Anda juga mempelajari cara menggunakan AWS layanan lain yang membantu Anda memantau dan mengamankan sumber daya Amazon Connect Anda.

Daftar Isi

- [Perlindungan data di Amazon Connect](#)
- [Manajemen identitas dan akses untuk Amazon Connect](#)
- [Pencatatan dan pemantauan Amazon Connect](#)
- [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#)
- [Validasi kepatuhan di Amazon Connect](#)
- [Ketahanan di Amazon Connect](#)
- [Keamanan infrastruktur di Amazon Connect](#)
- [Pencegahan confused deputy lintas layanan](#)

- [Praktik Terbaik Keamanan untuk Amazon Connect](#)

Perlindungan data di Amazon Connect

[Model tanggung jawab AWS bersama model tanggung](#) berlaku untuk perlindungan data di Amazon Connect. Seperti yang dijelaskan dalam model AWS ini, bertanggung jawab untuk melindungi infrastruktur global yang menjalankan semua AWS Cloud. Anda bertanggung jawab untuk memelihara kendali atas isi yang dihost pada infrastruktur ini. Anda juga bertanggung jawab atas tugas-tugas konfigurasi dan manajemen keamanan untuk Layanan AWS yang Anda gunakan. Lihat informasi yang lebih lengkap tentang privasi data dalam [Pertanyaan Umum Privasi Data](#). Lihat informasi tentang perlindungan data di Eropa di pos blog [Model Tanggung Jawab Bersama dan GDPR AWS](#) di Blog Keamanan AWS .

Untuk tujuan perlindungan data, kami menyarankan Anda melindungi Akun AWS kredensial dan mengatur pengguna individu dengan AWS IAM Identity Center atau AWS Identity and Access Management (IAM). Dengan cara itu, setiap pengguna hanya diberi izin yang diperlukan untuk memenuhi tanggung jawab tugasnya. Kami juga menyarankan supaya Anda mengamankan data dengan cara-cara berikut:

- Gunakan autentikasi multi-faktor (MFA) pada setiap akun.
- Gunakan SSL/TLS untuk berkomunikasi dengan sumber daya. AWS Kami mensyaratkan TLS 1.2 dan menganjurkan TLS 1.3.
- Siapkan API dan pencatatan aktivitas pengguna dengan AWS CloudTrail.
- Gunakan solusi AWS enkripsi, bersama dengan semua kontrol keamanan default di dalamnya Layanan AWS.
- Gunakan layanan keamanan terkelola lanjut seperti Amazon Macie, yang membantu menemukan dan mengamankan data sensitif yang disimpan di Amazon S3.
- Jika Anda memerlukan modul kriptografi tervalidasi FIPS 140-2 saat mengakses AWS melalui antarmuka baris perintah atau API, gunakan titik akhir FIPS. Lihat informasi yang lebih lengkap tentang titik akhir FIPS yang tersedia di [Standar Pemrosesan Informasi Federal \(FIPS\) 140-2](#).

Kami sangat merekomendasikan agar Anda tidak pernah memasukkan informasi identifikasi yang sensitif, seperti nomor rekening pelanggan Anda, ke dalam tanda atau bidang isian bebas seperti bidang Nama. Ini termasuk saat Anda bekerja dengan Amazon Connect atau lainnya Layanan AWS menggunakan konsol, API AWS CLI, atau AWS SDK. Data apa pun yang Anda masukkan ke dalam tanda atau bidang isian bebas yang digunakan untuk nama dapat digunakan untuk log penagihan

atau log diagnostik. Saat Anda memberikan URL ke server eksternal, kami sangat menganjurkan supaya Anda tidak menyertakan informasi kredensial di dalam URL untuk memvalidasi permintaan Anda ke server itu.

Daftar Isi

- [Data ditangani oleh Amazon Connect](#)
- [Enkripsi diam](#)
- [Enkripsi dalam bergerak](#)
- [Manajemen kunci](#)
- [Amazon Connect dan antarmuka titik akhir VPC \(AWS PrivateLink\)](#)
- [Memilih untuk tidak menggunakan data Anda untuk peningkatan layanan](#)

Data ditangani oleh Amazon Connect

Data yang disimpan dalam Amazon Connect dipisahkan berdasarkan ID AWS akun dan ID instans Amazon Connect. Ini memastikan bahwa data hanya dapat diakses oleh pengguna resmi instans Amazon Connect tertentu.

Amazon Connect menangani berbagai data yang terkait dengan pusat kontak, termasuk namun tidak terbatas pada kategori berikut.

- Sumber daya dan konfigurasi -- Ini termasuk antrian, alur, pengguna, profil perutean, dan templat tugas.
- Metadata kontak - Ini termasuk waktu koneksi, waktu penanganan, nomor sumber (ANI), nomor tujuan (DNIS), dan atribut kontak yang ditentukan pengguna.
- Data kinerja terkait agen -- Ini termasuk waktu login, perubahan status, dan kontak yang ditangani.
- Streaming audio panggilan telepon -- Saat diaktifkan, ini juga termasuk rekaman panggilan.
- Transkrip obrolan — Termasuk hanya jika diaktifkan dalam alur.
- Rekaman layar — Termasuk hanya jika diaktifkan dalam aliran.
- Lampiran - Termasuk hanya jika diaktifkan pada tingkat instans.
- Konfigurasi integrasi - Termasuk nama, deskripsi, dan metadata yang ditentukan pengguna saat membuat integrasi dengan aplikasi eksternal.
- Dokumen pengetahuan — Ini termasuk dokumen yang digunakan oleh agen untuk menangani kontak.

- Voiceprints — Saat Amazon Connect Voice ID diaktifkan, voiceprint dibuat dari suara pelanggan untuk otentikasi future. Demikian pula, voiceprint dibuat saat mendaftarkan penipu di sistem Voice ID untuk deteksi penipuan di masa depan.
- Speaker dan Fraudster Audio - Ketika Amazon Connect Voice ID diaktifkan, audio yang digunakan untuk mendaftarkan speaker dan mendaftarkan penipu disimpan sehingga ID Suara dapat mendaftar ulang dan mendaftarkannya kembali di masa mendatang ketika ada kebutuhan untuk melakukannya.
- Prakiraan, rencana kapasitas, dan jadwal - Termasuk hanya jika diaktifkan dan dibuat.

Amazon Connect menyimpan data Informasi Identifikasi Pribadi (PII) berikut yang terkait dengan pelanggan Anda:

- Nomor telepon pelanggan: ANI untuk panggilan masuk, dan DNIS untuk panggilan keluar atau transfer.
- Jika Anda menggunakan Profil Pelanggan Amazon Connect, semua data ini berpotensi menjadi PII. Data ini selalu dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci yang dikelola pelanggan atau kunci. Kunci milik AWS Data Profil Pelanggan Amazon Connect dipisahkan berdasarkan ID AWS akun dan domain. Beberapa instans Amazon Connect dapat berbagi satu domain Profil Pelanggan.
- Untuk kampanye keluar, Amazon Pinpoint meneruskan nomor telepon pelanggan dan atribut yang relevan ke Amazon Connect. Di sisi Amazon Connect, ini selalu dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci yang dikelola pelanggan atau kunci. Kunci milik AWS Data kampanye keluar dipisahkan oleh ID instans Amazon Connect dan dienkripsi oleh kunci khusus instans.

Data aplikasi eksternal

Amazon AppIntegrations memungkinkan Anda untuk berintegrasi dengan aplikasi eksternal. Ini menyimpan referensi ke AWS sumber daya lain dan metadata yang ditentukan layanan klien. Tidak ada data yang disimpan selain kebetulan saat sedang diproses. Saat menyinkronkan data secara berkala dengan layanan Amazon Connect, data dienkripsi menggunakan kunci yang dikelola pelanggan dan disimpan sementara selama satu bulan.

Media panggilan telepon

Amazon Connect berada di jalur audio untuk panggilan yang ditangani oleh layanan. Oleh karena itu bertanggung jawab untuk menyampaikan aliran media panggilan antar peserta. Ini dapat mencakup

audio antara pelanggan dan aliran/IVR, audio antara pelanggan dan agen, atau mencampur audio antara beberapa pihak dalam konferensi atau selama transfer. Ada dua jenis panggilan telepon:

- Panggilan PSTN. Ini termasuk panggilan pelanggan masuk, panggilan keluar yang dilakukan oleh agen kepada pelanggan, dan panggilan ke telepon fisik agen, jika opsi ini telah diaktifkan di Panel Kontrol Kontak (CCP).
- Panggilan softphone ditempatkan ke browser agen.

Panggilan PSTN terhubung antara Amazon Connect dan berbagai operator telekomunikasi menggunakan sirkuit pribadi yang dikelola antara Amazon Connect dan penyedia kami atau konektivitas internet yang ada. AWS Untuk panggilan PSTN yang dirutekan melalui internet publik, pensinyalan dienkripsi dengan TLS dan media audio dienkripsi dengan SRTP.

Panggilan softphone dibuat ke browser agen dengan WebSocket koneksi terenkripsi menggunakan TLS. Lalu lintas media audio ke browser dienkripsi dalam perjalanan menggunakan DTLS-SRTP.

Rekaman panggilan dan rekaman layar

Pada tingkat instans, secara default kemampuan perekaman panggilan dan perekaman layar tersedia saat bucket Amazon S3 dibuat untuk mereka. Anda menentukan kontak mana yang direkam dengan menentukannya dalam arus. Ini memungkinkan kontrol yang lebih rinci atas kontak mana yang direkam.

Perhatikan perilaku berikut untuk rekaman panggilan:

- Fitur perekaman panggilan memiliki opsi untuk memilih apakah akan merekam agen saja, hanya pelanggan, atau percakapan agen dan pelanggan.
- Percakapan direkam hanya ketika kontak terhubung ke agen. Kontak tidak direkam sebelum itu, ketika mereka terhubung ke aliran.

Tip

Untuk merekam pelanggan ketika mereka tidak terhubung ke agen, misalnya, jika semua interaksi mereka dengan bot Lex, gunakan streaming media.

- Saat perekaman panggilan diaktifkan, perekaman dimulai saat panggilan terhubung ke agen dan berhenti saat agen terputus.
- Ketika pelanggan ditahan, agen masih direkam.

- Percakapan transfer antar agen direkam.
- Setiap transfer ke nomor eksternal tidak dicatat setelah agen meninggalkan panggilan.
- Jika agen mematikan mikrofon mereka sendiri, misalnya, untuk berkonsultasi dengan rekan kerja yang duduk di sebelah mereka, percakapan bilah samping mereka tidak direkam. Pelanggan masih direkam karena mikrofon mereka belum dimatikan.

Perekaman layar hanya merekam layar agen jika kontak diaktifkan untuk perekaman layar.

Perekaman layar dimulai ketika agen menerima kontak dan berakhir dengan agen menyelesaikan pekerjaan setelah kontak. Perekaman layar mendukung saluran suara, obrolan, dan tugas.

Anda dapat membatasi akses ke rekaman panggilan dan layar berdasarkan izin pengguna. Rekaman dapat dicari dan diputar kembali dalam situs web Amazon Connect admin.

Perekaman panggilan dan penyimpanan perekaman layar

Rekaman panggilan dan layar disimpan dalam dua fase:

- Rekaman disimpan secara perantara dalam Amazon Connect selama dan setelah kontak, tetapi sebelum pengiriman.
- Rekaman dikirimkan ke bucket Amazon S3 Anda.

Rekaman yang disimpan di bucket Amazon S3 Anda diamankan menggunakan kunci KMS yang dikonfigurasi saat instance Anda dibuat.

Setiap saat, Anda mempertahankan kontrol penuh atas keamanan rekaman panggilan yang dikirimkan ke bucket Amazon S3 Anda.

Akses ke rekaman panggilan dan rekaman layar

Anda dapat mencari dan mendengarkan rekaman panggilan atau melihat rekaman layar di Amazon Connect. Untuk menentukan pengguna mana yang dapat melakukan ini, berikan mereka izin yang sesuai di profil keamanan mereka. Jika AWS CloudTrail diaktifkan, akses ke rekaman tertentu oleh pengguna Amazon Connect akan ditangkap CloudTrail.

Kemampuan Amazon S3, AWS KMS, dan IAM menempatkan Anda dalam kendali penuh siapa yang memiliki akses ke data perekaman panggilan.

Kontak metadata

Amazon Connect menyimpan metadata yang terkait dengan kontak yang mengalir melalui sistem dan memungkinkan pengguna yang berwenang untuk mengakses informasi ini. Fitur Pencarian Kontak memungkinkan Anda untuk mencari dan melihat data kontak, seperti nomor telepon originasi atau atribut lain yang ditetapkan oleh alur, yang terkait dengan kontak untuk tujuan diagnostik atau pelaporan.

Data kontak yang diklasifikasikan sebagai PII yang disimpan oleh Amazon Connect dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci yang terbatas waktu dan khusus untuk instans Amazon Connect. Secara khusus, nomor telepon originasi pelanggan secara kriptografis di-hash dengan kunci yang khusus untuk instance untuk memungkinkan penggunaan dalam pencarian kontak. Untuk pencarian kontak, kunci enkripsi tidak sensitif terhadap waktu.

Data berikut yang disimpan oleh Amazon Connect dianggap sensitif:

- Nomor telepon Originasi
- Nomor telepon keluar
- Nomor eksternal yang dipanggil oleh agen untuk transfer
- Nomor eksternal ditransfer ke aliran
- Nama kontak
- Deskripsi kontak
- Semua atribut kontak
- Semua referensi kontak

Lensa Kontak pemrosesan waktu nyata

Konten yang diproses oleh Lensa Kontak secara real-time dienkripsi saat istirahat dan dalam perjalanan. Data dienkripsi dengan kunci yang dimiliki oleh Contact Lens.

Rekaman audio Voiceprints dan Voice ID

Saat Anda mengaktifkan Amazon Connect Voice ID, ID akan menghitung cetak suara dari pidato pelanggan Anda untuk mengautentikasi mereka di masa mendatang, dan menyimpan data. Demikian pula, ketika Anda mengaktifkan deteksi penipuan, ia menyimpan cetak suara untuk setiap penipu yang terdaftar di ID Suara.

Saat mendaftarkan pelanggan ke ID Suara untuk otentikasi dan deteksi penipuan, Anda harus menentukan `CustomerSpeakerId` untuk mereka. Karena ID Suara menyimpan informasi biometrik untuk setiap pembicara, kami sangat menyarankan Anda menggunakan pengenal yang tidak berisi PII di bidang tersebut. `CustomerSpeakerId`

Pembicara dan Audio Penipu

Saat Anda mengaktifkan ID Suara Amazon Connect, ID ini menyimpan versi audio yang dipadatkan (disebut ucapan) yang digabungkan saat mendaftarkan speaker atau mendaftarkan penipu. Audio ini digunakan di masa depan setiap kali cetak suara untuk speaker dan penipu perlu diregenerasi. Data disimpan sampai speaker/penipu dihapus. Audio asli yang digunakan untuk pendaftaran atau evaluasi dihapus setelah periode retensi 24 jam.

Data disimpan sampai speaker/penipu dihapus atau dipilih keluar.

Kampanye keluar

Untuk kampanye keluar, Amazon Pinpoint meneruskan nomor telepon pelanggan dan atribut yang relevan ke Amazon Connect. Di Amazon Connect, ini selalu dienkrpsi saat istirahat menggunakan kunci yang dikelola pelanggan atau kunci. Kunci milik AWS Data kampanye keluar dipisahkan oleh ID instans Amazon Connect dan dienkrpsi oleh kunci khusus instance.

Template tugas

Setiap pemrosesan sumber daya templat tugas di Amazon Connect dienkrpsi saat istirahat dan dalam perjalanan. Data dienkrpsi dengan file. AWS KMS key

Prakiraan, Rencana Kapasitas, dan Jadwal

Ketika prakiraan, rencana kapasitas, dan jadwal dibuat, mereka selalu dienkrpsi saat istirahat dan dalam perjalanan. Data dienkrpsi dengan file. AWS KMS key

Enkripsi diam

Data kontak yang diklasifikasikan sebagai PII, atau data yang mewakili konten pelanggan yang disimpan oleh Amazon Connect, dienkrpsi saat istirahat (yaitu, sebelum dimasukkan, disimpan, atau disimpan ke disk) menggunakan kunci AWS KMS enkripsi yang dimiliki oleh. AWS Untuk informasi tentang AWS KMS kunci, lihat [Apa itu AWS Key Management Service?](#) di Panduan AWS Key Management Service Pengembang. Data kontak dalam penyimpanan non-sementara dienkrpsi sedemikian rupa sehingga kunci enkripsi data yang dihasilkan dari kunci KMS tidak dibagikan di seluruh instans Amazon Connect.

Enkripsi sisi server Amazon S3 digunakan untuk mengenkripsi rekaman percakapan (suara dan obrolan). Rekaman panggilan, rekaman layar, dan transkrip disimpan dalam dua fase:

- Rekaman disimpan secara perantara dalam Amazon Connect selama dan setelah kontak, tetapi sebelum pengiriman.
- Rekaman dikirimkan ke bucket Amazon S3 Anda.

Rekaman dan transkrip obrolan yang disimpan di bucket Amazon S3 Anda diamankan menggunakan kunci KMS yang dikonfigurasi saat instance Anda dibuat.

Daftar Isi

- [Enkripsi AppIntegrations data Amazon saat istirahat](#)
- [Enkripsi Amazon Connect Cases saat istirahat](#)
- [Enkripsi Profil Pelanggan Amazon Connect saat istirahat](#)
- [Enkripsi Amazon Q in Connect saat istirahat](#)
- [Enkripsi ID Suara Amazon Connect saat istirahat](#)
- [Kampanye keluar](#)
- [Prakiraan, rencana kapasitas, dan jadwal](#)

Enkripsi AppIntegrations data Amazon saat istirahat

Saat Anda membuat DataIntegration terenkripsi dengan kunci yang dikelola pelanggan, Amazon AppIntegrations membuat hibah atas nama Anda dengan mengirimkan CreateGrant permintaan ke. AWS KMS Hibah AWS KMS digunakan untuk memberi Amazon AppIntegrations akses ke kunci KMS di akun Anda.

Anda dapat mencabut akses ke hibah, atau menghapus akses yang AppIntegrations dimiliki Amazon ke kunci yang dikelola pelanggan kapan saja. Jika Anda melakukannya, Amazon tidak AppIntegrations dapat mengakses data apa pun yang dienkripsi oleh kunci yang dikelola pelanggan, yang memengaruhi operasi yang bergantung pada data tersebut.

Data aplikasi eksternal yang AppIntegrations diproses Amazon dienkripsi saat diam di bucket S3 menggunakan kunci terkelola pelanggan yang Anda berikan selama konfigurasi. Data konfigurasi integrasi dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci yang terbatas waktu dan khusus untuk akun pengguna.

Amazon AppIntegrations mewajibkan hibah untuk menggunakan kunci yang dikelola pelanggan untuk operasi internal berikut:

- Kirim `GenerateDataKeyRequest` ke AWS KMS untuk menghasilkan kunci data yang dienkripsi oleh kunci yang dikelola pelanggan Anda.
- Kirim `Decrypt` permintaan ke AWS KMS untuk mendekripsi kunci data terenkripsi sehingga mereka dapat digunakan untuk mengenkripsi data Anda.

Enkripsi Amazon Connect Cases saat istirahat

Semua data yang diberikan pelanggan dalam bidang kasus, komentar kasus, deskripsi bidang, dan templat yang disimpan oleh Kasus Amazon Connect dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci enkripsi yang disimpan di AWS Key Management Service (AWS KMS).

Layanan Amazon Connect Cases memiliki, mengelola, memantau, dan memutar kunci enkripsi (yaitu, Kunci milik AWS) untuk memenuhi standar keamanan yang tinggi. Muatan aliran peristiwa kasus sementara (biasanya selama beberapa detik) disimpan di Amazon EventBridge sebelum tersedia melalui bus default di akun pelanggan. EventBridge juga mengenkripsi seluruh muatan saat istirahat menggunakan Kunci milik AWS.

Enkripsi Profil Pelanggan Amazon Connect saat istirahat

Semua data pengguna yang disimpan di Amazon Connect Customer Profiles dienkripsi saat istirahat. Enkripsi Profil Pelanggan Amazon Connect saat istirahat memberikan keamanan yang ditingkatkan dengan mengenkripsi semua data Anda saat istirahat menggunakan kunci enkripsi yang disimpan di AWS Key Management Service (AWS KMS). Fungsi ini membantu mengurangi beban operasional dan kompleksitas yang terlibat dalam melindungi data sensitif. Dengan enkripsi saat diam, Anda dapat membuat aplikasi yang sensitif terhadap keamanan yang memenuhi persyaratan kepatuhan dan peraturan enkripsi yang ketat.

Kebijakan organisasi, peraturan industri atau pemerintah, dan persyaratan kepatuhan kerap mewajibkan penggunaan enkripsi saat diam untuk meningkatkan keamanan data aplikasi Anda. Profil Pelanggan terintegrasi dengan AWS KMS untuk mengaktifkan strategi enkripsi saat istirahat. Untuk informasi selengkapnya, lihat [AWS Key Management Service Konsep](#) di Panduan AWS Key Management Service Pengembang.

Saat membuat domain baru, Anda harus memberikan [kunci KMS](#) yang akan digunakan layanan untuk mengenkripsi data Anda dalam perjalanan dan saat istirahat. Kunci yang dikelola pelanggan

dibuat, dimiliki, dan dikelola oleh Anda. Anda memiliki kendali penuh atas kunci yang dikelola pelanggan (AWS KMS dikenakan biaya).

Anda dapat menentukan kunci enkripsi saat membuat jenis objek domain atau profil baru atau mengganti kunci enkripsi pada sumber daya yang ada dengan menggunakan Antarmuka Baris AWS Perintah (AWS CLI), atau Amazon Connect Customer Profiles Encryption API. Saat Anda memilih kunci yang dikelola pelanggan, Profil Pelanggan Amazon Connect akan membuat hibah ke kunci terkelola pelanggan yang memberinya akses ke kunci yang dikelola pelanggan.

AWS KMS biaya berlaku untuk kunci yang dikelola pelanggan. Untuk informasi selengkapnya tentang harga, silakan lihat [harga AWS KMS](#).

Enkripsi Amazon Q in Connect saat istirahat

Semua data pengguna yang disimpan di Amazon Q di Connect dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci enkripsi yang disimpan di AWS Key Management Service. Jika Anda memberikan kunci terkelola pelanggan secara opsional, Amazon Q in Connect menggunakannya untuk mengenkripsi konten pengetahuan yang disimpan di luar Amazon Q di indeks pencarian Connect. Amazon Q in Connect menggunakan indeks penelusuran khusus per pelanggan dan indeks tersebut dienkripsi saat istirahat dengan menggunakan Kunci milik AWS storage in. AWS Key Management Service. Selain itu, Anda dapat menggunakan CloudTrail untuk mengaudit akses data apa pun menggunakan Amazon Q di Connect API.

AWS KMS biaya berlaku saat menggunakan kunci yang Anda berikan. Untuk informasi selengkapnya tentang harga, silakan lihat [harga AWS KMS](#).

Enkripsi ID Suara Amazon Connect saat istirahat

Amazon Connect Voice ID menyimpan cetak suara pelanggan yang tidak dapat direkayasa balik untuk mendapatkan pidato pelanggan yang terdaftar atau mengidentifikasi pelanggan. Semua data pengguna yang disimpan di Amazon Connect Voice ID dienkripsi saat istirahat. Saat membuat domain ID Suara baru, Anda harus memberikan kunci terkelola pelanggan yang digunakan layanan untuk mengenkripsi data Anda saat istirahat. Kunci yang dikelola pelanggan dibuat, dimiliki, dan dikelola oleh Anda. Anda memiliki kendali penuh atas kunci.

Anda dapat memperbarui kunci KMS di domain ID Suara dengan menggunakan `update-domain` perintah di Antarmuka Baris AWS Perintah (AWS CLI), atau API ID [UpdateDomain](#) Suara.

Ketika Anda mengubah kunci KMS, proses asinkron akan dipicu untuk mengenkripsi ulang data lama dengan kunci KMS baru. Setelah proses ini selesai, semua data domain Anda akan dienkripsi di

bawah kunci KMS baru, dan Anda dapat dengan aman menghentikan kunci lama. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [UpdateDomain](#).

ID Suara membuat hibah ke kunci terkelola pelanggan yang memberinya akses ke kunci. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bagaimana Amazon Connect Voice ID menggunakan hibah di AWS KMS](#).

Berikut ini adalah daftar data yang dienkrpsi saat istirahat menggunakan kunci yang dikelola pelanggan:

- **Voiceprints:** Voiceprints dihasilkan saat mendaftarkan speaker dan mendaftarkan penipu ke dalam sistem.
- **Audio speaker dan penipu:** Data audio yang digunakan untuk mendaftarkan speaker dan mendaftarkan penipu.
- **CustomerSpeakerId:** Pelanggan yang disediakan SpeakerId saat mendaftarkan pelanggan ke Voice ID.
- **Metadata yang disediakan pelanggan:** Ini termasuk string bentuk bebas seperti,,, dan banyak lagi.
Domain Description Domain Name Job Name

AWS KMS biaya berlaku untuk kunci yang dikelola pelanggan. Untuk informasi selengkapnya tentang harga, silakan lihat [harga AWS KMS](#).

Bagaimana Amazon Connect Voice ID menggunakan hibah di AWS KMS

ID Suara Amazon Connect memerlukan hibah untuk menggunakan kunci yang dikelola pelanggan Anda. Saat Anda membuat domain, ID Suara akan membuat hibah atas nama Anda dengan mengirimkan [CreateGrant](#) permintaan lihat AWS KMS. Hibah diperlukan untuk menggunakan kunci yang dikelola pelanggan Anda untuk operasi internal berikut:

- Kirim [DescribeKey](#) permintaan AWS KMS untuk memverifikasi bahwa ID kunci terkelola pelanggan simetris yang diberikan valid.
- Kirim [GenerateDataKey](#) permintaan ke kunci KMS untuk membuat kunci data yang dapat digunakan untuk mengenkripsi objek.
- Kirim permintaan [Dekripsi](#) ke AWS KMS untuk mendekripsi kunci data terenkripsi sehingga mereka dapat digunakan untuk mengenkripsi data Anda.
- Kirim [ReEncrypt](#) permintaan ke AWS KMS saat kunci diperbarui untuk mengenkripsi ulang kumpulan data terbatas menggunakan kunci baru.

- Simpan file di S3 menggunakan AWS KMS kunci untuk mengenkripsi data.

Anda dapat mencabut akses ke hibah, atau menghapus akses layanan ke kunci yang dikelola pelanggan kapan saja. Jika Anda melakukannya, ID Suara tidak akan dapat mengakses data apa pun yang dienkripsi oleh kunci terkelola pelanggan, yang memengaruhi semua operasi yang bergantung pada data tersebut, yang menyebabkan `AccessDeniedException` kesalahan dan kegagalan dalam alur kerja asinkron.

Kebijakan kunci yang dikelola pelanggan untuk ID Suara

Kebijakan utama mengontrol akses ke kunci yang dikelola pelanggan Anda. Setiap kunci yang dikelola pelanggan harus memiliki persis satu kebijakan utama, yang berisi pernyataan yang menentukan siapa yang dapat menggunakan kunci dan bagaimana mereka dapat menggunakannya. Saat membuat kunci terkelola pelanggan, Anda dapat menentukan kebijakan kunci. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengelola akses ke kunci KMS](#) di Panduan AWS Key Management Service Pengembang.

Berikut ini adalah contoh kebijakan kunci yang memberi pengguna izin yang mereka perlukan untuk memanggil semua API ID Suara menggunakan kunci terkelola pelanggan:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Allow key access to Amazon Connect VoiceID.",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "your_user_or_role_ARN"
      },
      "Action": [
        "kms:CreateGrant",
        "kms:Decrypt",
        "kms:DescribeKey"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "kms:ViaService": [
            "voiceid.region.amazonaws.com"
          ]
        }
      }
    }
  ]
}
```

```
    }  
  }  
]  
}
```

Untuk informasi tentang menentukan izin dalam kebijakan, lihat [Menentukan kunci KMS dalam pernyataan kebijakan IAM di Panduan Pengembang](#). AWS Key Management Service

Untuk informasi tentang akses kunci pemecahan masalah, lihat [Memecahkan masalah akses kunci](#) di Panduan Pengembang. AWS Key Management Service

Konteks enkripsi ID suara

[Konteks enkripsi](#) adalah kumpulan opsional pasangan kunci-nilai yang berisi informasi kontekstual tambahan tentang data. AWS KMS menggunakan konteks enkripsi sebagai [data otentikasi tambahan](#) untuk mendukung enkripsi yang [diautentikasi](#).

Bila Anda menyertakan konteks enkripsi dalam permintaan untuk mengenkripsi data, AWS KMS mengikat konteks enkripsi ke data terenkripsi. Untuk mendekripsi data, Anda menyertakan konteks enkripsi yang sama dalam permintaan.

ID Suara menggunakan konteks enkripsi yang sama di semua operasi AWS KMS kriptografi, di mana kuncinya adalah `aws:voiceid:domain:arn` dan nilainya adalah sumber daya Amazon Resource Name (ARN) [Amazon Resource Name \(ARN\)](#).

```
"encryptionContext": {  
  "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/  
sampleDomainId"  
}
```

Anda juga dapat menggunakan konteks enkripsi dalam catatan audit dan log untuk mengidentifikasi bagaimana kunci yang dikelola pelanggan digunakan. Konteks enkripsi juga muncul di log yang dihasilkan oleh CloudTrail atau Amazon CloudWatch Logs.

Menggunakan konteks enkripsi untuk mengontrol akses ke kunci terkelola pelanggan Anda

Anda dapat menggunakan konteks enkripsi dalam kebijakan utama dan kebijakan IAM sebagai kondisi untuk mengontrol akses ke kunci terkelola pelanggan simetris Anda. Anda juga dapat menggunakan kendala konteks enkripsi dalam hibah.

ID Suara Amazon Connect menggunakan batasan konteks enkripsi dalam hibah untuk mengontrol akses ke kunci yang dikelola pelanggan di akun atau Wilayah Anda. Batasan hibah mengharuskan operasi yang diizinkan oleh hibah menggunakan konteks enkripsi yang ditentukan.

Berikut ini adalah contoh pernyataan kebijakan kunci untuk memberikan akses ke kunci yang dikelola pelanggan untuk konteks enkripsi tertentu. Kondisi dalam pernyataan kebijakan ini mengharuskan hibah memiliki batasan konteks enkripsi yang menentukan konteks enkripsi.

```
{
  "Sid": "Enable DescribeKey",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "AWS": "arn:aws:iam::111122223333:role/ExampleReadOnlyRole"
  },
  "Action": "kms:DescribeKey",
  "Resource": "*"
},
{
  "Sid": "Enable CreateGrant",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "AWS": "arn:aws:iam::111122223333:role/ExampleReadOnlyRole"
  },
  "Action": "kms:CreateGrant",
  "Resource": "*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "kms:EncryptionContext:aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    }
  }
}
```

Memantau kunci enkripsi Anda untuk ID Suara

Saat menggunakan kunci yang dikelola AWS KMS pelanggan dengan ID Suara, Anda dapat menggunakan [AWS CloudTrail](#) atau [CloudWatch Log Amazon](#) untuk melacak permintaan yang dikirimkan oleh ID Suara AWS KMS.

Contoh berikut adalah contoh AWS CloudTrail peristiwa untuk CreateGrant operasi yang dipanggil oleh ID Suara untuk mengakses data yang dienkripsi oleh kunci terkelola pelanggan Anda:

CreateGrant

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AssumedRole",
    "principalId": "ARO0A5STZEFPSZE0W7NP3X:SampleUser1",
    "arn": "arn:aws:sts::111122223333:assumed-role/SampleRole/SampleUser",
    "accountId": "111122223333",
    "accessKeyId": "AAAAAAAA11111111EXAMPLE",
    "sessionContext": {
      "sessionIssuer": {
        "type": "Role",
        "principalId": "ARO0A5STZEFPSZE0W7NP3X",
        "arn": "arn:aws:iam::111122223333:role/SampleRole",
        "accountId": "111122223333",
        "userName": "SampleUser"
      },
      "webIdFederationData": {},
      "attributes": {
        "creationDate": "2021-09-14T23:02:23Z",
        "mfaAuthenticated": "false"
      }
    },
    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-09-14T23:02:50Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "CreateGrant",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "SampleIpAddress",
  "userAgent": "Example Desktop/1.0 (V1; OS)",
  "requestParameters": {
    "constraints": {
      "encryptionContextSubset": {
        "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
      }
    },
    "retiringPrincipal": "voiceid.amazonaws.com",
    "keyId": "arn:aws:kms:us-west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-EXAMPLE11111",
    "operations": [
      "CreateGrant",

```

```

        "Decrypt",
        "DescribeKey",
        "GenerateDataKey",
        "GenerateDataKeyPair",
        "GenerateDataKeyPairWithoutPlaintext",
        "GenerateDataKeyWithoutPlaintext",
        "ReEncryptFrom",
        "ReEncryptTo"
    ],
    "granteePrincipal": "voiceid.amazonaws.com "
},
"responseElements": {
    "grantId":
"00000000000000000000000000000000cce47be074a8c379ed39f22b155c6e86af82"
},
"requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
"eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
"readOnly": false,
"resources": [
    {
        "accountId": "111122223333",
        "type": "AWS::KMS::Key",
        "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
    }
],
"eventType": "AwsApiCall",
"managementEvent": true,
"recipientAccountId": "111122223333",
"eventCategory": "Management"
}

```

DescribeKey

```

{
    "eventVersion": "1.08",
    "userIdentity": {
        "type": "AWSService",
        "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
    },
    "eventTime": "2021-10-13T15:12:39Z",
    "eventSource": "kms.amazonaws.com",
    "eventName": "DescribeKey",

```

```

"awsRegion": "us-west-2",
"sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
"userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
"requestParameters": {
  "keyId": "alias/sample-key-alias"
},
"responseElements": null,
"requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
"eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
"readOnly": true,
"resources": [{
  "accountId": "111122223333",
  "type": "AWS::KMS::Key",
  "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
}],
"eventType": "AwsApiCall",
"managementEvent": true,
"recipientAccountId": "111122223333",
"eventCategory": "Management"
}

```

Decrypt

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AWSService",
    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-10-12T23:59:34Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "Decrypt",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
  "userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
  "requestParameters": {
    "encryptionContext": {
      "keyId": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-EXAMPLE11111",
      "encryptionContext": {
        "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
      }
    }
  }
}

```

```

    },
    "encryptionAlgorithm": "SYMMETRIC_DEFAULT"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
  "eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
  "readOnly": true,
  "resources": [{
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
  }],
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "recipientAccountId": "111122223333",
  "sharedEventID": "35d58aa1-26b2-427a-908f-025bf71241f6",
  "eventCategory": "Management"
}

```

GenerateDataKeyWithoutPlaintext

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AWSService",
    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-10-13T00:26:41Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "GenerateDataKeyWithoutPlaintext",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
  "userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
  "requestParameters": {
    "keyId": "arn:aws:kms:us-west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-
EXAMPLE11111",
    "encryptionContext": {
      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    },
    "keySpec": "AES_256"
  },
}

```



```

"responseElements": null,
"requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
"eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
"readOnly": true,
"resources": [{
  "accountId": "111122223333",
  "type": "AWS::KMS::Key",
  "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
}],
"eventType": "AwsApiCall",
"managementEvent": true,
"recipientAccountId": "111122223333",
"sharedEventID": "35d58aa1-26b2-427a-908f-025bf71241f6",
"eventCategory": "Management"
}

```

ReEncrypt

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AWSService",
    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-10-13T00:59:05Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "ReEncrypt",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
  "userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
  "requestParameters": {
    "destinationEncryptionContext": {
      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    },
    "destinationKeyId": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-EXAMPLE11111",
    "sourceEncryptionAlgorithm": "SYMMETRIC_DEFAULT",
    "sourceAAD": "SampleSourceAAD+JXBmH+ZJNM73BfHE/dwQALXp7Sf44VwvoJ0rLj",
    "destinationAAD": "SampleDestinationAAD+JXBmH+ZJNM73BfHE/
dwQALXp7Sf44VwvoJ0rLj",
    "sourceEncryptionContext": {

```

```

      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    },
    "destinationEncryptionAlgorithm": "SYMMETRIC_DEFAULT",
    "sourceKeyId": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/55555555-3333-2222-1111-EXAMPLE22222"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
  "eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
  "readOnly": true,
  "resources": [{
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
  },
  {
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-777777777777"
  }
],
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "recipientAccountId": "111122223333",
  "sharedEventID": "35d58aa1-26b2-427a-908f-025bf71241f6",
  "eventCategory": "Management"
}

```

Kampanye keluar

Untuk kampanye keluar, Amazon Pinpoint meneruskan nomor telepon pelanggan dan atribut yang relevan ke Amazon Connect. Di Amazon Connect, ini selalu dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci yang dikelola pelanggan atau kunci. Kunci milik AWS Data kampanye keluar dipisahkan oleh ID instans Amazon Connect dan dienkripsi oleh kunci khusus instance.

Anda dapat memberikan kunci terkelola pelanggan Anda sendiri saat melakukan orientasi ke kampanye keluar.

Layanan menggunakan kunci yang dikelola pelanggan ini untuk mengenkripsi data sensitif saat istirahat. Kunci yang dikelola pelanggan dibuat, dimiliki, dan dikelola oleh Anda. Anda memiliki kendali penuh atas kunci yang dikelola pelanggan

Jika Anda tidak memberikan kunci terkelola pelanggan Anda sendiri, kampanye keluar mengenkripsi data sensitif saat istirahat menggunakan Kunci milik AWS spesifik untuk instans Amazon Connect Anda.

AWS KMS biaya berlaku untuk kunci yang dikelola pelanggan. Untuk informasi selengkapnya tentang harga, silakan lihat [harga AWS KMS](#).

Prakiraan, rencana kapasitas, dan jadwal

Saat Anda membuat prakiraan, rencana kapasitas, dan jadwal, semua data dienkripsi saat istirahat menggunakan kunci enkripsi yang disimpan di Kunci milik AWS dalamnya. AWS Key Management Service

Enkripsi dalam bergerak

Semua data yang dipertukarkan dengan Amazon Connect dilindungi saat transit antara browser web pengguna dan Amazon Connect menggunakan enkripsi TLS standar industri. [Versi TLS yang mana?](#)

Data eksternal juga dienkripsi saat sedang diproses oleh AWS KMS

Saat Amazon Connect terintegrasi dengan AWS layanan, seperti Amazon Kinesis AWS Lambda, atau Amazon Polly, data selalu dienkripsi saat transit menggunakan TLS.

Saat data peristiwa diteruskan dari aplikasi eksternal ke Amazon Connect, data tersebut selalu dienkripsi saat transit menggunakan TLS.

Manajemen kunci

Anda dapat menentukan AWS KMS kunci, termasuk membawa kunci Anda sendiri (BYOK), untuk digunakan untuk enkripsi amplop dengan ember input/output Amazon S3. Hal ini juga berlaku untuk data yang digunakan disimpan di Amazon Connect Customer Profiles.

Amazon Q di Connect menyimpan dokumen pengetahuan yang dienkripsi saat istirahat di S3 menggunakan BYOK atau kunci milik layanan. Dokumen pengetahuan dienkripsi saat istirahat di Amazon OpenSearch Service menggunakan kunci milik layanan. Amazon Q di Connect menyimpan kueri agen dan transkrip panggilan menggunakan BYOK atau kunci milik layanan.

Amazon AppIntegrations tidak mendukung BYOK untuk enkripsi data konfigurasi. Saat menyinkronkan data aplikasi eksternal, secara berkala Anda diminta untuk BYOK. Amazon AppIntegrations memerlukan hibah untuk menggunakan kunci yang dikelola pelanggan Anda. Saat Anda membuat integrasi data, Amazon AppIntegrations mengirimkan `CreateGrant` permintaan atas nama Anda. AWS KMS Anda dapat mencabut akses ke hibah, atau menghapus akses layanan ke kunci yang dikelola pelanggan kapan saja. Jika Anda melakukannya, Amazon AppIntegrations tidak akan dapat mengakses data apa pun yang dienkripsi oleh kunci yang dikelola pelanggan, yang memengaruhi layanan Amazon Connect yang bergantung pada data tersebut.

Dokumen pengetahuan yang digunakan oleh Amazon Q di Connect dienkripsi oleh kunci. AWS KMS

Untuk menggunakan Amazon Connect Voice ID, Anda wajib menyediakan kunci KMS (BYOK) yang dikelola pelanggan saat membuat domain ID Suara Amazon Connect, yang digunakan untuk mengenkripsi semua data pelanggan saat istirahat.

Kampanye keluar mengenkripsi semua data sensitif menggunakan kunci yang dikelola Kunci milik AWS atau pelanggan. Karena kunci yang dikelola pelanggan dibuat, dimiliki, dan dikelola oleh Anda, Anda memiliki kendali penuh atas kunci yang dikelola pelanggan (AWS KMS dikenakan biaya).

Untuk informasi tentang AWS KMS kunci lihat [Apa itu AWS Key Management Service?](#) dalam Panduan Pengembang Layanan Manajemen AWS Kunci.

Amazon Connect dan antarmuka titik akhir VPC ()AWS PrivateLink

Anda dapat membuat koneksi pribadi antara VPC dan subset titik akhir di Amazon Connect dengan membuat titik akhir VPC antarmuka. Berikut ini adalah endpoint yang didukung:

- Amazon AppIntegrations
- Customer Profiles
- Kampanye keluar
- ID suara
- Amazon Q di Connect

Layanan inti Amazon Connect tidak mendukung AWS PrivateLink atau titik akhir VPC.

Endpoint antarmuka didukung oleh [AWS PrivateLink](#), teknologi yang memungkinkan Anda mengakses Amazon Connect API secara pribadi tanpa gateway internet, perangkat NAT, koneksi VPN, atau koneksi. AWS Direct Connect Instans di VPC Anda tidak memerlukan alamat IP publik untuk berkomunikasi dengan Amazon Connect API yang terintegrasi dengannya. AWS PrivateLink

Untuk informasi lebih lanjut, lihat [AWS PrivateLink Panduan](#).

Membuat titik akhir VPC antarmuka untuk Amazon Connect

Anda dapat membuat titik akhir antarmuka menggunakan konsol VPC Amazon atau () AWS Command Line Interface .AWS CLI Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat titik akhir antarmuka](#) di AWS PrivateLink Panduan.

Amazon Connect mendukung nama layanan berikut:

- com.amazonaws. *wilayah.app-integrasi*
- com.amazonaws. *wilayah.cases*
- com.amazonaws. *wilayah.profil*
- com.amazonaws. *wilayah.connect-campaign*
- com.amazonaws. *wilayah.voiceid*
- com.amazonaws. *wilayah.kebijaksanaan*

Jika Anda mengaktifkan DNS pribadi untuk titik akhir antarmuka, Anda dapat membuat permintaan API ke Amazon Connect menggunakan nama DNS default untuk Wilayah. Misalnya, voiceid.us-east-1.amazonaws.com. Untuk informasi selengkapnya, lihat [nama host DNS](#) di Panduan.AWS PrivateLink

Membuat kebijakan titik akhir VPC

Anda dapat melampirkan kebijakan titik akhir ke titik akhir VPC yang mengontrol akses. Kebijakan titik akhir menentukan informasi berikut:

- Prinsipal yang dapat melakukan tindakan.
- Tindakan yang dapat dilakukan.
- Sumber daya yang menjadi target tindakan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengontrol akses ke layanan menggunakan kebijakan titik akhir](#) di Panduan AWS PrivateLink .

Contoh: kebijakan titik akhir VPC

Kebijakan titik akhir VPC berikut memberikan akses ke tindakan ID Suara Amazon Connect yang terdaftar untuk semua prinsipal di semua sumber daya.

```
{
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "voiceid:CreateDomain",
        "voiceid:EvaluateSession",
        "voiceid:ListSpeakers"
      ],
      "Resource": "*",
      "Principal": "*"
    }
  ]
}
```

Berikut ini adalah contoh lain. Dalam kebijakan ini, kebijakan titik akhir VPC memberikan akses ke tindakan kampanye keluar yang terdaftar untuk semua prinsipal di semua sumber daya.

```
{
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect-campaigns:CreateCampaign",
        "connect-campaigns>DeleteCampaign",
        "connect-campaigns:ListCampaigns"
      ],
      "Resource": "*",
      "Principal": "*"
    }
  ]
}
```

Memilih untuk tidak menggunakan data Anda untuk peningkatan layanan

Ketika layanan Amazon Connect berikut diaktifkan, mereka menggunakan konten pelanggan yang Anda berikan untuk melatih model dan terus meningkatkan pengalaman Anda:

- Amazon Connect Contact Lens: Konten pelanggan Anda disimpan di DataHub. Data ini tidak digunakan untuk melatih model pembelajaran mesin.

- **Profil Pelanggan Amazon Connect:** Konten pelanggan Anda digunakan untuk melatih model pembelajaran mesin.
- **Peramalan Amazon Connect, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan:** Konten pelanggan Anda digunakan untuk memelihara dan meningkatkan model peramalan yang didukung oleh pembelajaran mesin.
- **Kampanye keluar dengan mesin penjawab diaktifkan:** Konten pelanggan Anda digunakan untuk memelihara dan meningkatkan model deteksi mesin penjawab yang didukung oleh pembelajaran mesin.
- **Amazon Q di Connect:** Interaksi suara dan pesan serta konten pengetahuan Anda digunakan untuk melatih model pembelajaran mesin.

Data ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan Amazon Connect ini. Hanya karyawan Amazon yang akan memiliki akses ke data. Kepercayaan, privasi, dan keamanan konten Anda adalah prioritas utama kami, dan memastikan bahwa penggunaan kami sesuai dengan komitmen kami kepada Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [FAQ Privasi Data](#).

Anda dapat memilih untuk tidak menggunakan data Anda untuk mengembangkan dan meningkatkan Amazon Connect dengan menggunakan kebijakan AWS Organizations opt-out. Untuk informasi tentang cara memilih keluar, lihat [kebijakan opt-out layanan AI](#) di AWS Organizations Panduan Pengguna.

Note

Agar Anda dapat menggunakan kebijakan opt-out, AWS akun Anda harus dikelola secara terpusat oleh AWS Organizations. Jika Anda belum membuat organisasi untuk AWS akun Anda, lihat [Membuat dan mengelola organisasi](#) di Panduan AWS Organizations Pengguna.

Memilih keluar hasil di:

- Tidak menggunakan data Anda AWS untuk pengembangan dan peningkatan.

Manajemen identitas dan akses untuk Amazon Connect

AWS Identity and Access Management (IAM) adalah Layanan AWS yang membantu administrator mengontrol akses ke AWS sumber daya dengan aman. Administrator IAM mengontrol siapa yang

dapat diautentikasi (masuk) dan diotorisasi (memiliki izin) untuk menggunakan sumber daya Amazon Connect. IAM adalah Layanan AWS yang dapat Anda gunakan tanpa biaya tambahan.

Topik

- [Audiens](#)
- [Mengautentikasi dengan identitas](#)
- [Mengelola akses menggunakan kebijakan](#)
- [Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect](#)
- [Batasi AWS sumber daya yang dapat dikaitkan dengan Amazon Connect](#)
- [Bagaimana Amazon Connect bekerja dengan IAM](#)
- [Contoh kebijakan berbasis identitas Amazon Connect](#)
- [Contoh kebijakan tingkat sumber daya Amazon Connect](#)
- [AWS kebijakan terkelola untuk Amazon Connect](#)
- [Memecahkan masalah identitas dan akses Amazon Connect](#)
- [Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#)
- [Menggunakan peran terkait layanan untuk kampanye keluar](#)
- [Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon AppIntegrations](#)
- [Menggunakan peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect](#)
- [Menggunakan peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola Amazon Connect](#)

Audiens

Cara Anda menggunakan AWS Identity and Access Management (IAM) berbeda, tergantung pada pekerjaan yang Anda lakukan di Amazon Connect.

Pengguna layanan — Jika Anda menggunakan layanan Amazon Connect untuk melakukan pekerjaan Anda, administrator Anda akan memberi Anda kredensi dan izin yang Anda butuhkan. Saat Anda menggunakan lebih banyak fitur Amazon Connect untuk melakukan pekerjaan Anda, Anda mungkin memerlukan izin tambahan. Memahami cara akses dikelola dapat membantu Anda meminta izin yang tepat dari administrator Anda. Jika Anda tidak dapat mengakses fitur di Amazon Connect, lihat [Memecahkan masalah identitas dan akses Amazon Connect](#).

Administrator layanan - Jika Anda bertanggung jawab atas sumber daya Amazon Connect di perusahaan Anda, Anda mungkin memiliki akses penuh ke Amazon Connect. Tugas Anda adalah

menentukan fitur dan sumber daya Amazon Connect mana yang harus diakses pengguna layanan Anda. Kemudian, Anda harus mengirimkan permintaan kepada administrator IAM Anda untuk mengubah izin pengguna layanan Anda. Tinjau informasi di halaman ini untuk memahami konsep Basic IAM. Untuk mempelajari selengkapnya tentang cara perusahaan Anda dapat menggunakan IAM dengan Amazon Connect, lihat [Bagaimana Amazon Connect bekerja dengan IAM](#).

Administrator IAM - Jika Anda administrator IAM, Anda mungkin ingin mempelajari detail tentang cara menulis kebijakan untuk mengelola akses ke Amazon Connect. Untuk melihat contoh kebijakan berbasis identitas Amazon Connect yang dapat Anda gunakan di IAM, lihat. [Contoh kebijakan berbasis identitas Amazon Connect](#)

Mengautentikasi dengan identitas

Otentikasi adalah cara Anda masuk AWS menggunakan kredensi identitas Anda. Anda harus diautentikasi (masuk ke AWS) sebagai Pengguna root akun AWS, sebagai pengguna IAM, atau dengan mengasumsikan peran IAM.

Anda dapat masuk AWS sebagai identitas federasi dengan menggunakan kredensial yang disediakan melalui sumber identitas. AWS IAM Identity Center Pengguna (IAM Identity Center), autentikasi masuk tunggal perusahaan Anda, dan kredensial Google atau Facebook Anda adalah contoh identitas federasi. Saat Anda masuk sebagai identitas gabungan, administrator Anda sebelumnya menyiapkan federasi identitas menggunakan peran IAM. Ketika Anda mengakses AWS dengan menggunakan federasi, Anda secara tidak langsung mengambil peran.

Bergantung pada jenis pengguna Anda, Anda dapat masuk ke AWS Management Console atau portal AWS akses. Untuk informasi selengkapnya tentang masuk AWS, lihat [Cara masuk ke Panduan AWS Sign-In Pengguna Anda Akun AWS](#).

Jika Anda mengakses AWS secara terprogram, AWS sediakan kit pengembangan perangkat lunak (SDK) dan antarmuka baris perintah (CLI) untuk menandatangani permintaan Anda secara kriptografis dengan menggunakan kredensial Anda. Jika Anda tidak menggunakan AWS alat, Anda harus menandatangani permintaan sendiri. Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan metode yang disarankan untuk menandatangani permintaan sendiri, lihat [Menandatangani permintaan AWS API](#) di Panduan Pengguna IAM.

Apa pun metode autentikasi yang digunakan, Anda mungkin diminta untuk menyediakan informasi keamanan tambahan. Misalnya, AWS merekomendasikan agar Anda menggunakan otentikasi multi-faktor (MFA) untuk meningkatkan keamanan akun Anda. Untuk mempelajari lebih lanjut, lihat

[Autentikasi multi-faktor](#) dalam Panduan Pengguna AWS IAM Identity Center dan [Menggunakan autentikasi multi-faktor \(MFA\) di AWS](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Akun AWS pengguna root

Saat Anda membuat Akun AWS, Anda mulai dengan satu identitas masuk yang memiliki akses lengkap ke semua Layanan AWS dan sumber daya di akun. Identitas ini disebut pengguna Akun AWS root dan diakses dengan masuk dengan alamat email dan kata sandi yang Anda gunakan untuk membuat akun. Kami sangat menyarankan agar Anda tidak menggunakan pengguna root untuk tugas sehari-hari Anda. Lindungi kredensial pengguna root Anda dan gunakan kredensial tersebut untuk melakukan tugas yang hanya dapat dilakukan pengguna root. Untuk daftar tugas lengkap yang mengharuskan Anda masuk sebagai pengguna root, lihat [Tugas yang memerlukan kredensial pengguna root](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Pengguna dan grup

[Pengguna IAM](#) adalah identitas dalam diri Anda Akun AWS yang memiliki izin khusus untuk satu orang atau aplikasi. Jika memungkinkan, sebaiknya andalkan kredensial temporer, dan bukan membuat pengguna IAM yang memiliki kredensial jangka panjang seperti kata sandi dan kunci akses. Namun, jika Anda memiliki kasus penggunaan khusus yang memerlukan kredensial jangka panjang dengan pengguna IAM, sebaiknya rotasikan kunci akses. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Merotasi kunci akses secara teratur untuk kasus penggunaan yang memerlukan kredensial jangka panjang](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

[Grup IAM](#) adalah identitas yang menentukan kumpulan pengguna IAM. Anda tidak dapat masuk sebagai grup. Anda dapat menggunakan grup untuk menentukan izin untuk beberapa pengguna sekaligus. Grup membuat izin lebih mudah dikelola untuk sekelompok besar pengguna. Misalnya, Anda dapat memiliki grup yang bernama IAMAdmins dan memberikan izin kepada grup tersebut untuk mengelola sumber daya IAM.

Pengguna berbeda dari peran. Pengguna secara unik terkait dengan satu orang atau aplikasi, tetapi peran tersebut dimaksudkan untuk dapat diambil oleh siapa pun yang membutuhkannya. Pengguna memiliki kredensial jangka panjang permanen, tetapi peran memberikan kredensial sementara. Untuk mempelajari selengkapnya, silakan lihat [Kapan harus membuat pengguna IAM \(bukan peran\)](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Peran IAM

[Peran IAM](#) adalah identitas dalam diri Anda Akun AWS yang memiliki izin khusus. Peran ini mirip dengan pengguna IAM, tetapi tidak terkait dengan orang tertentu. Anda dapat mengambil peran IAM

untuk sementara AWS Management Console dengan [beralih peran](#). Anda dapat mengambil peran dengan memanggil operasi AWS CLI atau AWS API atau dengan menggunakan URL kustom. Untuk informasi selengkapnya tentang metode untuk menggunakan peran, lihat [Menggunakan peran IAM](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Peran IAM dengan kredensial sementara berguna dalam situasi berikut:

- Akses pengguna gabungan – Untuk menetapkan izin ke sebuah identitas gabungan, Anda dapat membuat peran dan menentukan izin untuk peran tersebut. Saat identitas terfederasi diautentikasi, identitas tersebut dikaitkan dengan peran dan diberikan izin yang ditentukan oleh peran. Untuk informasi tentang peran untuk federasi, lihat [Membuat peran untuk Penyedia Identitas pihak ketiga](#) dalam Panduan Pengguna IAM. Jika Anda menggunakan Pusat Identitas IAM, Anda mengonfigurasi sekumpulan izin. Untuk mengontrol apa yang dapat diakses identitas Anda setelah identitas tersebut diautentikasi, Pusat Identitas IAM mengaitkan izin yang ditetapkan ke peran dalam IAM. Untuk informasi tentang rangkaian izin, lihat [Rangkaian izin](#) dalam Panduan Pengguna AWS IAM Identity Center .
- Izin pengguna IAM sementara – Pengguna atau peran IAM dapat mengambil peran IAM guna mendapatkan berbagai izin secara sementara untuk tugas tertentu.
- Akses lintas akun – Anda dapat menggunakan peran IAM untuk mengizinkan seseorang (pengguna utama tepercaya) dengan akun berbeda untuk mengakses sumber daya yang ada di akun Anda. Peran adalah cara utama untuk memberikan akses lintas akun. Namun, dengan beberapa Layanan AWS, Anda dapat melampirkan kebijakan secara langsung ke sumber daya (alih-alih menggunakan peran sebagai proxy). Untuk mempelajari perbedaan antara kebijakan peran dan kebijakan berbasis sumber daya untuk akses lintas akun, lihat [Bagaimana peran IAM berbeda dari kebijakan berbasis sumber daya](#) dalam Panduan Pengguna IAM.
- Akses lintas layanan — Beberapa Layanan AWS menggunakan fitur lain Layanan AWS. Contoh, ketika Anda melakukan panggilan dalam layanan, umumnya layanan tersebut menjalankan aplikasi di Amazon EC2 atau menyimpan objek di Amazon S3. Suatu layanan mungkin melakukan hal tersebut menggunakan izin pengguna utama panggilan, menggunakan peran layanan, atau peran terkait layanan.
 - Sesi akses teruskan (FAS) — Saat Anda menggunakan pengguna atau peran IAM untuk melakukan tindakan AWS, Anda dianggap sebagai prinsipal. Ketika Anda menggunakan beberapa layanan, Anda mungkin melakukan tindakan yang kemudian memulai tindakan lain di layanan yang berbeda. FAS menggunakan izin dari pemanggilan utama Layanan AWS, dikombinasikan dengan permintaan Layanan AWS untuk membuat permintaan ke layanan hilir. Permintaan FAS hanya dibuat ketika layanan menerima permintaan yang memerlukan interaksi

dengan orang lain Layanan AWS atau sumber daya untuk menyelesaikannya. Dalam hal ini, Anda harus memiliki izin untuk melakukan kedua tindakan tersebut. Untuk detail kebijakan ketika mengajukan permintaan FAS, lihat [Meneruskan sesi akses](#).

- Peran IAM – Peran layanan adalah [peran IAM](#) yang diambil layanan untuk melakukan tindakan atas nama Anda. Administrator IAM dapat membuat, memodifikasi, dan menghapus peran layanan dari dalam IAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat peran untuk mendelegasikan izin ke Layanan AWS](#) dalam Panduan pengguna IAM.
- Peran terkait layanan — Peran terkait layanan adalah jenis peran layanan yang ditautkan ke peran layanan. Layanan AWS Layanan tersebut dapat mengambil peran untuk melakukan sebuah tindakan atas nama Anda. Peran terkait layanan muncul di Anda Akun AWS dan dimiliki oleh layanan. Administrator IAM dapat melihat, tetapi tidak dapat mengedit izin untuk peran terkait layanan.
- Aplikasi yang berjalan di Amazon EC2 — Anda dapat menggunakan peran IAM untuk mengelola kredensi sementara untuk aplikasi yang berjalan pada instans EC2 dan membuat atau permintaan API. AWS CLI AWS Cara ini lebih dianjurkan daripada menyimpan kunci akses dalam instans EC2. Untuk menetapkan AWS peran ke instans EC2 dan membuatnya tersedia untuk semua aplikasinya, Anda membuat profil instance yang dilampirkan ke instance. Profil instans berisi peran dan memungkinkan program yang berjalan di instans EC2 mendapatkan kredensial sementara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan peran IAM untuk memberikan izin ke aplikasi yang berjalan di instans Amazon EC2](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Untuk mempelajari apakah kita harus menggunakan peran IAM atau pengguna IAM, lihat [Kapan harus membuat peran IAM \(bukan pengguna\)](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Mengelola akses menggunakan kebijakan

Anda mengontrol akses AWS dengan membuat kebijakan dan melampirkannya ke AWS identitas atau sumber daya. Kebijakan adalah objek AWS yang, ketika dikaitkan dengan identitas atau sumber daya, menentukan izinnya. AWS mengevaluasi kebijakan ini ketika prinsipal (pengguna, pengguna root, atau sesi peran) membuat permintaan. Izin dalam kebijakan menentukan apakah permintaan diizinkan atau ditolak. Sebagian besar kebijakan disimpan AWS sebagai dokumen JSON. Untuk informasi selengkapnya tentang struktur dan isi dokumen kebijakan JSON, lihat [Ikhtisar kebijakan JSON](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Administrator dapat menggunakan kebijakan AWS JSON untuk menentukan siapa yang memiliki akses ke apa. Artinya, pengguna utama manakah yang dapat melakukan tindakan pada sumber daya apa, dan dalam kondisi apa.

Secara default, pengguna dan peran tidak memiliki izin. Untuk memberikan izin kepada pengguna untuk melakukan tindakan pada sumber daya yang mereka perlukan, administrator IAM dapat membuat kebijakan IAM. Administrator kemudian dapat menambahkan kebijakan IAM ke peran, dan pengguna dapat menjalankan peran.

Kebijakan IAM mendefinisikan izin untuk suatu tindakan terlepas dari metode yang Anda gunakan untuk operasi. Sebagai contoh, anggap saja Anda memiliki kebijakan yang mengizinkan tindakan `iam:GetRole`. Pengguna dengan kebijakan tersebut bisa mendapatkan informasi peran dari AWS Management Console, API AWS CLI, atau AWS API.

Kebijakan berbasis identitas

Kebijakan berbasis identitas adalah dokumen kebijakan izin JSON yang dapat Anda lampirkan ke sebuah identitas, seperti pengguna IAM, grup pengguna IAM, atau peran IAM. Kebijakan ini mengontrol jenis tindakan yang dapat dilakukan pengguna dan peran, di sumber daya mana, dan dengan ketentuan apa. Untuk mempelajari cara membuat kebijakan berbasis identitas, lihat [Membuat kebijakan IAM](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Kebijakan berbasis identitas dapat dikategorikan lebih lanjut sebagai kebijakan inline atau kebijakan terkelola. Kebijakan inline disematkan langsung ke satu pengguna, grup, atau peran. Kebijakan terkelola adalah kebijakan mandiri yang dapat Anda lampirkan ke beberapa pengguna, grup, dan peran dalam. Akun AWS Kebijakan AWS terkelola mencakup kebijakan terkelola dan kebijakan yang dikelola pelanggan. Untuk mempelajari cara memilih antara kebijakan terkelola atau kebijakan inline, lihat [Memilih antara kebijakan terkelola dan kebijakan inline](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Kebijakan berbasis sumber daya

Kebijakan berbasis sumber daya adalah dokumen kebijakan JSON yang Anda lampirkan ke sumber daya. Contoh kebijakan berbasis sumber daya adalah kebijakan kepercayaan peran IAM dan kebijakan bucket Amazon S3. Dalam layanan yang mendukung kebijakan berbasis sumber daya, administrator layanan dapat menggunakannya untuk mengontrol akses ke sumber daya tertentu. Untuk sumber daya yang dilampiri kebijakan tersebut, kebijakan ini menentukan jenis tindakan yang dapat dilakukan oleh pengguna utama tertentu di sumber daya tersebut dan apa ketentuannya. Anda harus [menentukan pengguna utama](#) dalam kebijakan berbasis sumber daya. Prinsipal dapat mencakup akun, pengguna, peran, pengguna federasi, atau. Layanan AWS

Kebijakan berbasis sumber daya merupakan kebijakan inline yang terletak di layanan tersebut. Anda tidak dapat menggunakan kebijakan AWS terkelola dari IAM dalam kebijakan berbasis sumber daya.

Jenis kebijakan lainnya

AWS mendukung jenis kebijakan tambahan yang kurang umum. Tipe-tipe kebijakan ini dapat mengatur izin maksimum yang diberikan kepada Anda berdasarkan tipe kebijakan yang lebih umum.

- **Batasan izin** – Batasan izin adalah fitur lanjutan di mana Anda menetapkan izin maksimum yang dapat diberikan oleh kebijakan berbasis identitas kepada entitas IAM (pengguna atau peran IAM). Anda dapat menetapkan batasan izin untuk suatu entitas. Izin yang dihasilkan adalah perpotongan antara kebijakan berbasis identitas milik entitas dan batasan izinnya. Kebijakan berbasis sumber daya yang menentukan pengguna atau peran dalam bidang `Principal` tidak dibatasi oleh batasan izin. Penolakan secara eksplisit terhadap salah satu kebijakan ini akan mengesampingkan izin tersebut. Untuk informasi selengkapnya tentang batasan izin, lihat [Batasan izin untuk entitas IAM](#) dalam Panduan Pengguna IAM.
- **Kebijakan kontrol layanan (SCP)** — SCP adalah kebijakan JSON yang menentukan izin maksimum untuk organisasi atau unit organisasi (OU) di AWS Organizations. AWS Organizations adalah layanan untuk mengelompokkan dan mengelola secara terpusat beberapa Akun AWS yang dimiliki bisnis Anda. Jika Anda mengaktifkan semua fitur dalam organisasi, Anda dapat menerapkan kebijakan kontrol layanan (SCP) ke sebagian atau semua akun Anda. SCP membatasi izin untuk entitas di akun anggota, termasuk masing-masing. Pengguna root akun AWS Untuk informasi selengkapnya tentang Organisasi dan SCP, lihat [Cara kerja SCP](#) dalam Panduan Pengguna AWS Organizations .
- **Kebijakan sesi** – Kebijakan sesi adalah kebijakan lanjutan yang Anda teruskan sebagai parameter saat Anda membuat sesi sementara secara terprogram untuk peran atau pengguna gabungan. Izin sesi yang dihasilkan adalah perpotongan antara kebijakan berbasis identitas pengguna atau peran dan kebijakan sesi. Izin juga bisa datang dari kebijakan berbasis sumber daya. Penolakan eksplisit di salah satu kebijakan ini akan membatalkan izin tersebut. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kebijakan sesi](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Berbagai jenis kebijakan

Jika beberapa jenis kebijakan diberlakukan untuk satu permintaan, izin yang dihasilkan lebih rumit untuk dipahami. Untuk mempelajari cara AWS menentukan apakah akan mengizinkan permintaan saat beberapa jenis kebijakan terlibat, lihat [Logika evaluasi kebijakan](#) di Panduan Pengguna IAM.

Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect

Jika Anda menggunakan kebijakan [IAM](#) khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect, pengguna Anda memerlukan beberapa atau semua izin yang tercantum dalam artikel ini, tergantung pada tugas yang perlu mereka lakukan.

Note

Menggunakan connect: * dalam kebijakan IAM khusus memberi pengguna Anda semua izin Amazon Connect yang tercantum dalam artikel ini.

Note

Halaman tertentu di situs web admin Amazon Connect, seperti [Tugas](#) dan [Profil Pelanggan](#), mengharuskan Anda menambahkan izin ke kebijakan sebaris.

Daftar Isi

- [AmazonConnect_FullAccess kebijakan](#)
- [AmazonConnectReadOnlyAccesskebijakan](#)
- [Halaman beranda situs web admin Amazon Connect](#)
- [Halaman contoh rinci](#)
- [Halaman Ikhtisar](#)
- [Halaman telepon](#)
- [Halaman penyimpanan data](#)
- [Halaman streaming data](#)
- [Halaman Arus](#)
- [Halaman integrasi aplikasi](#)
- [Halaman Profil Pelanggan](#)
- [Halaman tugas](#)
- [Halaman kasus](#)
- [Amazon Q di halaman Connect](#)

- [Halaman ID Suara](#)
- [Halaman peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#)
- [Federasi](#)

AmazonConnect_ FullAccess kebijakan

Untuk mengizinkan akses baca/tulis penuh ke Amazon Connect, Anda harus melampirkan dua kebijakan ke pengguna, grup, atau peran Anda. Lampirkan FullAccess kebijakan AmazonConnect_ dan kebijakan khusus dengan konten berikut:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "iam:PutRolePolicy",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    }
  ]
}
```

Untuk memungkinkan pengguna membuat instance, pastikan bahwa mereka memiliki izin yang diberikan oleh FullAccess kebijakan AmazonConnect _.

Saat Anda menggunakan FullAccess kebijakan AmazonConnect _, perhatikan hal berikut:

- Hak istimewa tambahan diperlukan untuk membuat bucket Amazon S3 dengan nama pilihan Anda, atau menggunakan bucket yang ada saat membuat atau memperbarui instance dari situs web admin Amazon Connect. Jika Anda memilih lokasi penyimpanan default untuk rekaman panggilan, transkrip obrolan, transkrip panggilan, dan data lainnya, sistem akan menambahkan “amazon-connect-” ke objek tersebut.
- Kunci aws/connect KMS tersedia untuk digunakan sebagai opsi enkripsi default. Untuk menggunakan kunci enkripsi khusus, tetapkan hak istimewa KMS tambahan kepada pengguna.
- Tetapkan hak istimewa tambahan kepada pengguna untuk melampirkan AWS sumber daya lain seperti Amazon Polly, Streaming Media Langsung, Streaming Data, dan bot Lex ke instans Amazon Connect mereka.

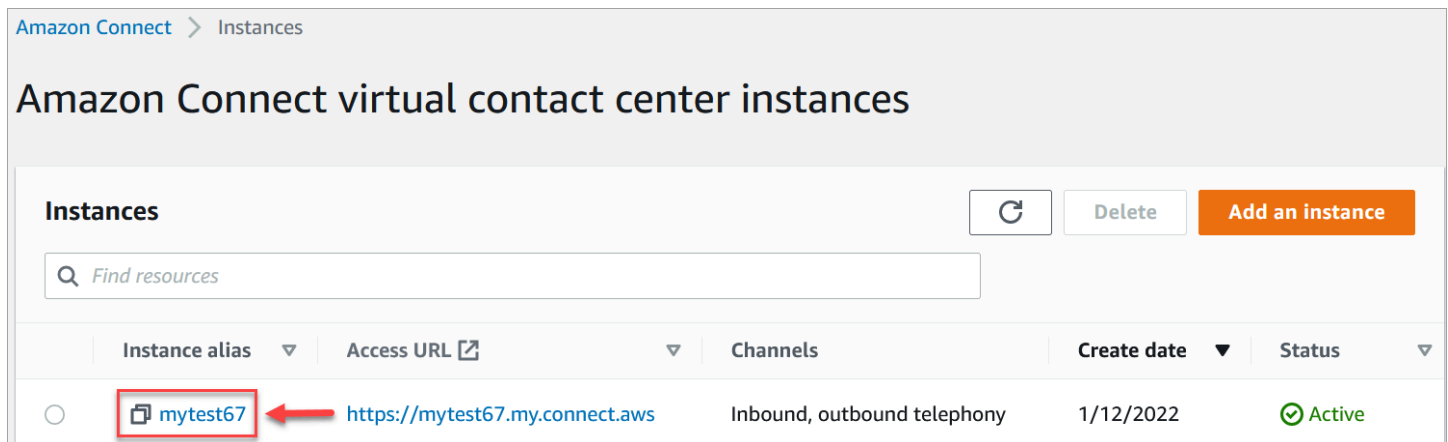
AmazonConnectReadOnlyAccesskebijakan

Untuk mengizinkan akses hanya-baca, Anda hanya perlu melampirkan kebijakan.

AmazonConnectReadOnlyAccess

Halaman beranda situs web admin Amazon Connect

Gambar berikut menunjukkan contoh halaman beranda situs admin Amazon Connect, dengan tanda panah menunjuk ke alias instance. Pilih alias instance untuk menavigasi ke halaman instance terperinci.



Gunakan izin yang tercantum dalam tabel berikut untuk mengelola akses ke halaman ini.

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Daftar contoh	menghubungkan: ListInstances ds: DescribeDirectories
Jelaskan contoh: Lihat detail instance/ pengaturan saat ini	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListLambdaFunctions menghubungkan: ListLexBots menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs menghubungkan: ListApprovedOrigins menghubungkan: ListSecurityKeys

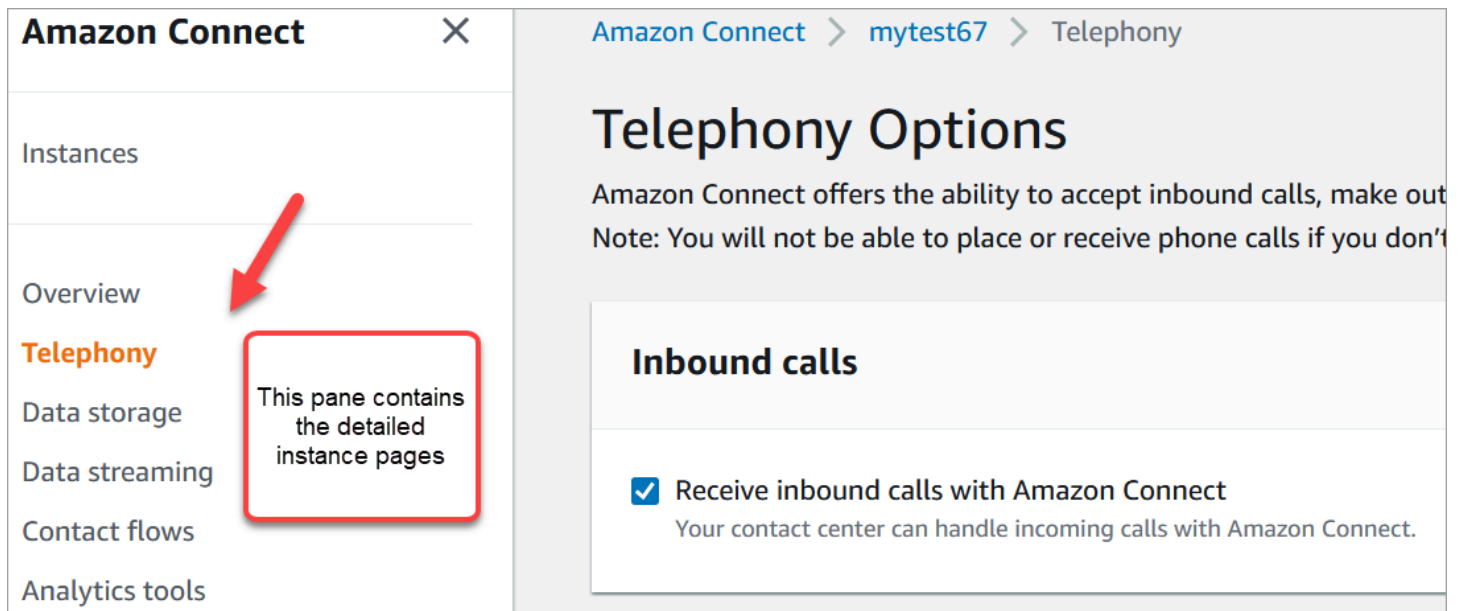
Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	menghubungkan: DescribeInstanceAttributes menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig ds: DescribeDirectories

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Buat contoh	menghubungkan: CreateInstance menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListInstances menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig menghubungkan: UpdateInstanceAttribute ds: CheckAlias ds: CreateAlias ds: AuthorizeApplication ds: UnauthorizeApplication ds: CreateIdentityPoolDirectory ds: CreateDirectory ds: DescribeDirectories saya: CreateServiceLinkedRole km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant log: CreateLogGroup s3: CreateBucket s3: GetBucketLocation

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	s3: ListAllMyBuckets servicequotas: GetServiceQuota Profil: ListAccountIntegrations Profil: GetDomain Profil: ListDomains Profil: GetProfileObjectType Profil: ListProfileObjectTypeTemplates
Hapus contoh	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: DeleteInstance menghubungkan: ListInstances ds: DescribeDirectories ds: DeleteDirectory ds: UnauthorizeApplication

Halaman contoh rinci

Gambar berikut menunjukkan menu navigasi yang Anda gunakan untuk mengakses setiap halaman contoh rinci.



Amazon Connect ×

Amazon Connect > mytest67 > Telephony

Telephony Options

Amazon Connect offers the ability to accept inbound calls, make out
 Note: You will not be able to place or receive phone calls if you don't

Inbound calls

Receive inbound calls with Amazon Connect
 Your contact center can handle incoming calls with Amazon Connect.

Untuk mengakses halaman instans terperinci, Anda memerlukan izin ke halaman beranda situs web admin Amazon Connect (jelaskan/daftar). Atau, gunakan `AmazonConnectReadOnlyAccess` kebijakan.

Tabel berikut mencantumkan izin granular untuk setiap halaman contoh rinci.

Note

Untuk melakukan tindakan Edit, pengguna juga memerlukan izin Daftar dan Jelaskan.

Halaman Ikhtisar

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Buat peran terkait layanan	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListInstances menghubungkan: DescribeInstanceAttribute menghubungkan: UpdateInstanceAttribute menghubungkan: ListIntegrationAssociations Profil: ListAccountIntegrations

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	ds: DescribeDirectories
	saya: CreateServiceLinkedRole
	saya: PutRolePolicy

Halaman telepon

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat opsi telepon	menghubungkan: DescribeInstance
Aktifkan/Nonaktifkan opsi telepon	menghubungkan: UpdateInstanceAttribute
Lihat kampanye keluar	sambungan-kampanye: GetConnectInstanceConfig
	sambungan-kampanye: GetInstanceOnboardingJobStatus
	menghubungkan: DescribeInstance
	menghubungkan: DescribeInstanceAttribute
	km: DescribeKey
Aktifkan/nonaktifkan kampanye keluar	sambungan-kampanye: GetConnectInstanceConfig
	sambungan-kampanye: GetInstanceOnboardingJobStatus
	sambungan-kampanye: StartInstanceOnboardingJob
	sambungan-kampanye: DeleteInstanceOnboardingJob

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	sambungan-kampanye: DeleteConnectInstanceConfig menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: DescribeInstanceAttribute menghubungkan: UpdateInstanceAttribute saya: CreateServiceLinkedRole saya: DeleteServiceLinkedRole saya: AttachRolePolicy saya: PutRolePolicy saya: DeleteRolePolicy peristiwa: PutRule peristiwa: PutTargets peristiwa: DeleteRule peristiwa: RemoveTargets peristiwa: DescribeRule peristiwa: ListTargetsByRule ds: DescribeDirectories km: DescribeKey km: ListKeys km: CreateGrant km: RetireGrant

Halaman penyimpanan data

Bagian perekaman panggilan

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat rekaman panggilan	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig
Edit rekaman panggilan	menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig s3: ListAllMyBuckets s3: GetBucketLocation s3: GetBucketAcl s3: CreateBucket km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant

Bagian perekaman layar

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat perekaman layar	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig
Edit perekaman layar	menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig s3: ListAllMyBuckets s3: GetBucketLocation s3: GetBucketAcl s3: CreateBucket km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant

Bagian transkrip obrolan

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat transkrip obrolan	<p>menghubungkan: DescribeInstance</p> <p>menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs</p>
Edit transkrip obrolan	<p>menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig</p> <p>s3: ListAllMyBuckets</p> <p>s3: GetBucketLocation</p> <p>s3: GetBucketAcl</p> <p>s3: CreateBucket</p> <p>km: CreateGrant</p> <p>km: DescribeKey</p> <p>km: ListAliases</p> <p>km: RetireGrant</p>

Bagian lampiran

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat lampiran obrolan	<p>menghubungkan: DescribeInstance</p> <p>menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs</p>
Edit lampiran obrolan	<p>menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig</p> <p>s3: ListAllMyBuckets</p> <p>s3: GetBucketLocation</p> <p>s3: CreateBucket</p> <p>s3: GetBucketAcl</p> <p>km: CreateGrant</p> <p>km: DescribeKey</p> <p>km: ListAliases</p> <p>km: RetireGrant</p>

Bagian streaming media langsung

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat streaming media langsung	<p>menghubungkan: DescribeInstance</p> <p>menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs</p> <p>menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig</p>
Edit streaming media langsung	<p>menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig</p> <p>menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig</p> <p>km: CreateGrant</p> <p>km: DescribeKey</p> <p>km: RetireGrant</p>

Bagian laporan yang diekspor

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat laporan yang diekspor	<p>menghubungkan: DescribeInstance</p> <p>menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs</p> <p>menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig</p>
Edit laporan yang diekspor	<p>menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig</p>

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig s3: ListAllMyBuckets s3: GetBucketLocation s3: CreateBucket km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant km: CreateGrant

Halaman streaming data

Bagian catatan kontak

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat streaming data - Catatan kontak	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig
Edit catatan kontak	menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig selang api: ListDeliveryStreams selang api: DescribeDeliveryStream kinesis: ListStreams kinesis: DescribeStream

Bagian acara agen

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat streaming data - Acara agen	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListInstanceStorageConfigs menghubungkan: DescribeInstanceStorageConfig
Edit acara agen	menghubungkan: AssociateInstanceStorageConfig menghubungkan: UpdateInstanceStorageConfig menghubungkan: DisassociateInstanceStorageConfig kinesis: ListStreams kinesis: DescribeStream

Halaman Arus

Bagian kunci keamanan mengalir

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat kunci keamanan alur	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListSecurityKeys
Tambah/hapus kunci keamanan aliran	menghubungkan: AssociateSecurityKey menghubungkan: DisassociateSecurityKey

Bagian Lex bot

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat Lex bots	menghubungkan: ListLexBots menghubungkan: ListBots
Tambahkan/hapus Lex bot	lex: GetBots lex: GetBot lex: CreateResourcePolicy lex: DeleteResourcePolicy lex: UpdateResourcePolicy lex: DescribeBotAlias lex: ListBotAliases lex: ListBots menghubungkan: AssociateBot menghubungkan: DisassociateBot

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	menghubungkan: ListBots menghubungkan: AssociateLexBot menghubungkan: DisassociateLexBot menghubungkan: ListLexBots

Bagian fungsi Lambda

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat fungsi Lambda	menghubungkan: ListLambdaFunctions
Tambah/hapus fungsi Lambda	menghubungkan: ListLambdaFunctions menghubungkan: AssociateLambdaFunction menghubungkan: DisassociateLambdaFunction lambda: ListFunctions lambda: AddPermission lambda: RemovePermission

Bagian log aliran

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat konfigurasi log alur	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: DescribeInstanceAttribute
Aktifkan/nonaktifkan log aliran	log: CreateLogGroup

Bagian Amazon Polly

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat opsi Amazon Polly	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: DescribeInstanceAttribute
Perbarui opsi Amazon Polly	menghubungkan: UpdateInstanceAttribute

Halaman integrasi aplikasi

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat asal yang disetujui	menghubungkan: DescribeInstance menghubungkan: ListApprovedOrigins
Edit asal yang disetujui	menghubungkan: AssociateApprovedOrigin menghubungkan: ListApprovedOrigins menghubungkan: DisassociateApprovedOrigin

Halaman Profil Pelanggan

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat profil pelanggan	Appflow: DescribeFlow Appflow: DescribeConnectorEntity Appflow: ListFlows Appflow: ListConnectorEntities Appflow: ListConnectorProfiles jam tangan awan: GetMetricData

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	kinesis: DescribeStreamSummary km: ListKeys Profil: GetCalculatedAttributeDefinition Profil: GetEventStream Profil: ListAccountIntegrations Profil: ListCalculatedAttributeDefinitions Profil: ListDomains Profil: ListEventStreams persegi: ListQueues

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Edit profil pelanggan	<p>Appflow: CreateFlow</p> <p>Appflow: CreateConnectorProfile</p> <p>Appflow: DescribeFlow</p> <p>Appflow: DeleteFlow</p> <p>Appflow: DescribeConnectorEntity</p> <p>Appflow: ListFlows</p> <p>Appflow: ListConnectorEntities</p> <p>Appflow: ListConnectorProfiles</p> <p>Appflow: StartFlow</p> <p>Appflow: StopFlow</p> <p>kinesis: ListStreams</p> <p>km: DescribeKey</p> <p>km: ListAliases</p> <p>km: ListKeys</p> <p>km: ListGrants</p> <p>Profil: CreateDomain</p> <p>Profil: CreateEventStream</p> <p>Profil: DeleteEventStream</p> <p>Profil: DeleteIntegration</p> <p>Profil: DeleteDomain</p> <p>Profil: DetectProfileObjectType</p>

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	Profil: GetCalculatedAttributeDefinition Profil: ListAccountIntegrations Profil: ListCalculatedAttributeDefinitions Profil: ListDomains Profil: PutIntegration Profil: UpdateDomain s3: SelectObjectContent persegi: ListQueues

Halaman tugas

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat Integrasi Tugas	integrasi aplikasi: GetEventIntegration menghubungkan: ListIntegrationAssociations
Edit Integrasi Tugas	integrasi aplikasi: CreateEventIntegration integrasi aplikasi: GetEventIntegration integrasi aplikasi: ListEventIntegrations integrasi aplikasi: DeleteEventIntegrationAssociation integrasi aplikasi: CreateEventIntegrationAssociation Appflow: CreateFlow Appflow: CreateConnectorProfile

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	<p>Appflow: DescribeFlow</p> <p>Appflow: DeleteFlow</p> <p>Appflow: DeleteConnectorProfile</p> <p>Appflow: DescribeConnectorEntity</p> <p>Appflow: ListFlows</p> <p>Appflow: ListConnectorEntities</p> <p>Appflow: StartFlow</p> <p>menghubungkan: ListIntegrationAssociations</p> <p>menghubungkan: DeleteIntegrationAssociation</p> <p>menghubungkan: ListUseCases</p> <p>menghubungkan: DeleteUseCase</p> <p>peristiwa: ActivateEventSource</p> <p>peristiwa: CreateEventBus</p> <p>peristiwa: DescribeEventBus</p> <p>peristiwa: DescribeEventSource</p> <p>peristiwa: ListEventSources</p> <p>peristiwa: ListTargetsByRule</p> <p>peristiwa: PutRule</p> <p>peristiwa: PutTargets</p> <p>peristiwa: DeleteRule</p> <p>peristiwa: RemoveTargets</p>

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: ListKeys km: ListGrants

Halaman kasus

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat detail domain Kasus	menghubungkan: ListInstances ds: DescribeDirectories menghubungkan: ListIntegrationAssociations kasus: GetDomain
Onboard ke Kasus	menghubungkan: ListInstances menghubungkan: ListIntegrationAssociations kasus: GetDomain kasus: CreateDomain menghubungkan: CreateIntegrationAssociation menghubungkan: DescribeInstance saya: PutRolePolicy

Amazon Q di halaman Connect

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat domain dan integrasi	kebijakan: ListAssistantAssociations Appflow: DescribeConnectorProfiles integrasi aplikasi: GetDataIntegration menghubungkan: ListIntegrationAssociations km: DescribeKey kebijakan: GetAssistant kebijakan: GetKnowledgeBase kebijakan: ListAssistantAssociations
Menambah atau menghapus domain	menghubungkan: CreateIntegrationAssociation menghubungkan: DeleteIntegrationAssociation menghubungkan: ListIntegrationAssociations saya: DeleteRolePolicy saya: PutRolePolicy km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases kebijakan: CreateAssistant kebijakan: DeleteAssistant kebijakan: GetAssistant kebijakan: ListAssistantAssociations

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	kebijaksanaan: ListAssistants kebijaksanaan: TagResource

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Menambah atau menghapus integrasi	kebijaksanaan: ListAssistantAssociations integrasi aplikasi: CreateDataIntegration integrasi aplikasi: CreateDataIntegrationAssociation integrasi aplikasi: DeleteDataIntegrationAssociation integrasi aplikasi: GetDataIntegration integrasi aplikasi: ListDataIntegrations Appflow: CreateConnectorProfile Appflow: CreateFlow Appflow: DeleteFlow Appflow: DescribeConnector Appflow: DescribeConnectorEntity Appflow: DescribeConnectorProfiles Appflow: DescribeConnectors Appflow: DescribeFlow Appflow: ListConnectorEntities Appflow: StartFlow Appflow: StopFlow Appflow: TagResource Appflow: UseConnectorProfile menghubungkan: CreateIntegrationAssociation

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
	menghubungkan: DeleteIntegrationAssociation
	menghubungkan: ListIntegrationAssociations
	saya: DeleteRolePolicy
	saya: PutRolePolicy
	km: CreateGrant
	kms:Decrypt
	km: DescribeKey
	km: GenerateDataKey
	km: ListAliases
	km: ListGrants
	manajer rahasia: CreateSecret
	manajer rahasia: PutResourcePolicy
	kebijaksanaan: CreateAssistantAssociation
	kebijaksanaan: CreateKnowledgeBase
	kebijaksanaan: DeleteAssistantAssociation
	kebijaksanaan: DeleteKnowledgeBase
	kebijaksanaan: GetAssistant
	kebijaksanaan: GetKnowledgeBase
	kebijaksanaan: ListAssistantAssociations
	kebijaksanaan: ListKnowledgeBases
	kebijaksanaan: TagResource

Halaman ID Suara

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat integrasi ID Suara	voiceid: DescribeDomain voiceid: ListDomains voiceid: RegisterComplianceConsent voiceid: DescribeComplianceConsent menghubungkan: ListIntegrationAssociations
Edit integrasi ID Suara	voiceid: DescribeDomain voiceid: ListDomains voiceid: RegisterComplianceConsent voiceid: DescribeComplianceConsent voiceid: UpdateDomain voiceid: CreateDomain menghubungkan: ListIntegrationAssociations menghubungkan: CreateIntegrationAssociation menghubungkan: DeleteIntegrationAssociation peristiwa: PutRule peristiwa: DeleteRule peristiwa: PutTargets peristiwa: RemoveTargets

Halaman peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Lihat peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	menghubungkan: DescribeForecastingPlanningSchedulingIntegration
Aktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	menghubungkan: UpdateInstanceAttribute menghubungkan: StartForecastingPlanningSchedulingIntegration
Nonaktifkan peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan	menghubungkan: UpdateInstanceAttribute menghubungkan: StopForecastingPlanningSchedulingIntegration

Federasi

Federasi SAFL

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Federasi SAFL	menghubungkan: GetFederationToken

Admin/Federasi Darurat

Kasus tindakan/penggunaan	Izin diperlukan
Admin/Federasi Darurat	menghubungkan: GetFederationTokens

Batasi AWS sumber daya yang dapat dikaitkan dengan Amazon Connect


Setiap instans Amazon Connect dikaitkan dengan [peran terkait layanan](#) IAM saat instance dibuat. Amazon Connect dapat berintegrasi dengan AWS layanan lain untuk kasus penggunaan seperti penyimpanan rekaman panggilan (Amazon S3 bucket), bot bahasa alami (bot Amazon Lex),

dan streaming data (Amazon Kinesis Data Streams). Amazon Connect mengasumsikan peran terkait layanan untuk berinteraksi dengan layanan lain ini. Kebijakan ini pertama kali ditambahkan ke peran terkait layanan sebagai bagian dari API terkait di layanan Amazon Connect (yang selanjutnya dipanggil oleh situs web AWS admin). Misalnya, jika Anda ingin menggunakan bucket Amazon S3 tertentu dengan instans Amazon Connect, bucket harus diteruskan ke API.

[AssociateInstanceStorageConfig](#)

Untuk kumpulan tindakan IAM yang ditentukan oleh Amazon Connect, lihat [Tindakan yang ditentukan oleh Amazon Connect](#).

Berikut adalah beberapa contoh cara membatasi akses ke sumber daya lain yang mungkin terkait dengan instans Amazon Connect. Mereka harus diterapkan ke Pengguna atau Peran yang berinteraksi dengan Amazon Connect API atau situs web admin Amazon Connect.

 Note

Kebijakan dengan eksplisit Deny akan mengesampingkan Allow kebijakan dalam contoh-contoh ini.

Untuk informasi selengkapnya tentang sumber daya, kunci kondisi, dan API dependen yang dapat Anda gunakan untuk membatasi akses, lihat [Tindakan, sumber daya, dan kunci kondisi untuk Amazon Connect](#).

Contoh 1: Batasi bucket Amazon S3 mana yang dapat dikaitkan dengan instans Amazon Connect

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:UpdateInstanceStorageConfig",
        "connect:AssociateInstanceStorageConfig"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
```

```

        "connect:StorageResourceType": "CALL_RECORDINGS"
    }
}
},
{
    "Sid": "VisualEditor1",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "iam:PutRolePolicy",
        "s3:GetBucketAcl",
        "s3:GetBucketLocation"
    ],
    "Resource": [
        "arn:aws:iam::account-id:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/*",
        "arn:aws:s3::s3-bucket-name"
    ]
},
{
    "Sid": "VisualEditor2",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "s3:ListAllMyBuckets",
    "Resource": "*"
}
]
}

```

Contoh ini memungkinkan prinsipal IAM untuk mengaitkan bucket Amazon S3 untuk rekaman panggilan untuk ARN instans Amazon Connect yang diberikan, dan bucket Amazon S3 tertentu yang diberi nama. `my-connect-recording-bucket` `PutRolePolicy` Tindakan `AttachRolePolicy` dan dicakup ke peran terkait layanan Amazon Connect (wildcard digunakan dalam contoh ini, tetapi Anda dapat memberikan peran ARN untuk instance jika diperlukan).

Note

Untuk menggunakan AWS KMS kunci untuk mengenkripsi rekaman di bucket ini, diperlukan kebijakan tambahan.

Contoh 2: Batasi AWS Lambda fungsi mana yang dapat dikaitkan dengan instans Amazon Connect

AWS Lambda fungsi dikaitkan dengan instans Amazon Connect, tetapi peran terkait layanan Amazon Connect tidak digunakan untuk memanggilnya, sehingga tidak dimodifikasi. Sebagai gantinya, kebijakan ditambahkan ke fungsi melalui `lambda:AddPermission` API yang memungkinkan instance Amazon Connect yang diberikan untuk memanggil fungsi tersebut.

Untuk membatasi fungsi mana yang dapat dikaitkan dengan instans Amazon Connect, Anda menentukan ARN fungsi Lambda yang dapat digunakan pengguna untuk memanggil: `lambda:AddPermission`

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:AssociateLambdaFunction",
        "lambda:AddPermission"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
        "arn:aws:lambda:*:*:function:my-function"
      ]
    }
  ]
}
```

Contoh 3: Batasi Amazon Kinesis Data Streams mana yang dapat dikaitkan dengan instans Amazon Connect

Contoh ini mengikuti model yang mirip dengan contoh Amazon S3. Ini membatasi Kinesis Data Streams tertentu yang mungkin terkait dengan instans Amazon Connect tertentu untuk mengirimkan catatan kontak.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
```

```

    "Sid": "VisualEditor0",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "connect:UpdateInstanceStorageConfig",
        "connect:AssociateInstanceStorageConfig"
    ],
    "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
    "Condition": {
        "StringEquals": {
            "connect:StorageResourceType": "CONTACT_TRACE_RECORDS"
        }
    }
},
{
    "Sid": "VisualEditor1",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "kinesis:DescribeStream",
        "iam:PutRolePolicy"
    ],
    "Resource": [
        "arn:aws:iam::account-id:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/",
        "arn:aws:kinesis:*:account-id:stream/stream-name"
    ]
},
{
    "Sid": "VisualEditor2",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "kinesis:ListStreams",
    "Resource": "*"
}
]
}

```

Bagaimana Amazon Connect bekerja dengan IAM

Sebelum Anda menggunakan IAM untuk mengelola akses ke Amazon Connect, Anda harus memahami fitur IAM apa yang tersedia untuk digunakan dengan Amazon Connect. Untuk mendapatkan tampilan tingkat tinggi tentang cara kerja Amazon Connect dan AWS layanan lainnya dengan IAM, lihat [AWS Layanan yang Bekerja dengan IAM di Panduan Pengguna IAM](#).

Topik

- [Kebijakan berbasis identitas Amazon Connect](#)
- [Otorisasi berdasarkan tag Amazon Connect](#)
- [Peran IAM Amazon Connect](#)

Kebijakan berbasis identitas Amazon Connect

Dengan kebijakan berbasis identitas IAM, Anda dapat menentukan tindakan dan sumber daya yang diizinkan atau ditolak, serta ketentuan terkait jenis tindakan yang diizinkan atau ditolak. Amazon Connect mendukung tindakan, sumber daya, dan kunci kondisi tertentu. Untuk mempelajari semua elemen yang Anda gunakan dalam kebijakan JSON, lihat [Referensi Elemen Kebijakan JSON IAM](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Tindakan

Administrator dapat menggunakan kebijakan AWS JSON untuk menentukan siapa yang memiliki akses ke apa. Yaitu, pengguna utama mana yang dapat melakukan tindakan pada sumber daya apa, dan dalam kondisi apa.

Elemen `Action` dari kebijakan JSON menjelaskan tindakan yang dapat Anda gunakan untuk mengizinkan atau menolak akses dalam sebuah kebijakan. Tindakan kebijakan biasanya memiliki nama yang sama dengan operasi AWS API terkait. Ada beberapa pengecualian, misalnya tindakan hanya izin yang tidak memiliki operasi API yang cocok. Ada juga beberapa operasi yang memerlukan beberapa tindakan dalam suatu kebijakan. Tindakan tambahan ini disebut tindakan dependen.

Menyertakan tindakan dalam suatu kebijakan untuk memberikan izin melakukan operasi terkait.

Tindakan kebijakan di Amazon Connect menggunakan awalan berikut sebelum tindakan: `connect:`. Pernyataan kebijakan harus memuat elemen `Action` atau `NotAction`. Amazon Connect mendefinisikan serangkaian tindakannya sendiri yang menjelaskan tugas yang dapat Anda lakukan dengan layanan ini.

Untuk menetapkan beberapa tindakan dalam satu pernyataan, pisahkan dengan koma seperti berikut:

```
"Action": [  
    "connect:action1",  
    "connect:action2"
```

Anda dapat menentukan beberapa tindakan menggunakan wildcard (*). Sebagai contoh, untuk menentukan semua tindakan yang dimulai dengan kata `Describe`, sertakan tindakan berikut:

```
"Action": "connect:Describe*"
```

Untuk melihat daftar tindakan, [Tindakan, Sumber Daya, dan Kunci Kondisi Amazon Connect untuk Amazon Connect](#).

Sumber daya

Amazon Connect mendukung izin tingkat sumber daya (menentukan ARN sumber daya dalam kebijakan IAM). Berikut ini adalah daftar sumber daya Amazon Connect:

- Instans
- Kontak
- Pengguna
- Profil perutean
- Profil keamanan
- Kelompok hierarki
- Antrean
- Alur
- Jam operasi
- Nomor telepon
- Template tugas
- Domain profil pelanggan
- Jenis objek profil pelanggan
- Kampanye keluar

Administrator dapat menggunakan kebijakan AWS JSON untuk menentukan siapa yang memiliki akses ke apa. Yaitu, pengguna utama mana yang dapat melakukan tindakan pada sumber daya apa, dan dalam kondisi apa.

Elemen kebijakan JSON `Resource` menentukan objek atau beberapa objek yang menjadi target penerapan tindakan. Pernyataan harus menyertakan elemen `Resource` atau `NotResource`. Praktik

terbaiknya, tentukan sumber daya menggunakan [Amazon Resource Name \(ARN\)](#). Anda dapat melakukan ini untuk tindakan yang mendukung jenis sumber daya tertentu, yang dikenal sebagai izin tingkat sumber daya.

Untuk tindakan yang tidak mendukung izin di tingkat sumber daya, misalnya operasi pencantuman, gunakan wildcard (*) untuk mengindikasikan bahwa pernyataan tersebut berlaku untuk semua sumber daya.

```
"Resource": "*"
```

Sumber daya instans Amazon Connect memiliki ARN berikut:

```
arn:${Partition}:connect:${Region}:${Account}:instance/${InstanceId}
```

Untuk informasi selengkapnya tentang format ARN, lihat [Nama Sumber Daya Amazon \(ARN\) dan Ruang Nama AWS Layanan](#).

Misalnya, untuk menentukan instans `i-1234567890abcdef0` dalam pernyataan Anda, gunakan ARN berikut:

```
"Resource": "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/i-1234567890abcdef0"
```

Untuk menentukan semua instans milik akun tertentu, gunakan wildcard (*):

```
"Resource": "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/*"
```

Beberapa tindakan Amazon Connect, seperti tindakan untuk membuat sumber daya, tidak dapat dilakukan pada sumber daya tertentu. Dalam kasus tersebut, Anda harus menggunakan wildcard (*).

```
"Resource": "*"
```

Banyak Amazon Connect; Tindakan API melibatkan banyak sumber daya. Misalnya,

Untuk menentukan beberapa sumber daya dalam satu pernyataan, pisahkan ARN dengan koma.

```
"Resource": [  
  "resource1",  
  "resource2"
```

Untuk melihat daftar jenis sumber daya Amazon Connect dan ARNnya, lihat [Tindakan, Sumber Daya, dan Kunci Kondisi untuk Amazon Connect](#). Artikel yang sama menjelaskan dengan tindakan mana Anda dapat menentukan ARN dari setiap sumber daya.

Kunci syarat

Administrator dapat menggunakan kebijakan AWS JSON untuk menentukan siapa yang memiliki akses ke apa. Yaitu, pengguna utama mana yang dapat melakukan tindakan pada sumber daya apa, dan dalam kondisi apa.

Elemen `Condition` (atau blok `Condition`) memungkinkan Anda menentukan kondisi di mana suatu pernyataan akan diterapkan. Elemen `Condition` bersifat opsional. Anda dapat membuat ekspresi kondisional yang menggunakan [operator kondisi](#), misalnya sama dengan atau kurang dari, untuk mencocokkan kondisi dalam kebijakan dengan nilai-nilai yang diminta.

Jika Anda menentukan beberapa elemen `Condition` dalam satu pernyataan, atau beberapa kunci dalam satu elemen `Condition`, AWS akan mengevaluasinya dengan menggunakan operasi AND logis. Jika Anda menentukan beberapa nilai untuk satu kunci kondisi, AWS mengevaluasi kondisi menggunakan OR operasi logis. Semua kondisi harus dipenuhi sebelum izin pernyataan diberikan.

Anda juga dapat menggunakan variabel placeholder saat menentukan kondisi. Sebagai contoh, Anda dapat memberikan izin kepada pengguna IAM untuk mengakses sumber daya hanya jika izin tersebut mempunyai tanda yang sesuai dengan nama pengguna IAM mereka. Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Elemen kebijakan IAM: variabel dan tanda](#) di Panduan Pengguna IAM.

AWS mendukung kunci kondisi global dan kunci kondisi khusus layanan. Untuk melihat semua kunci kondisi AWS global, lihat [kunci konteks kondisi AWS global](#) di Panduan Pengguna IAM.

Amazon Connect mendefinisikan set kunci kondisinya sendiri dan juga mendukung penggunaan beberapa tombol kondisi global. Untuk melihat semua kunci kondisi AWS global, lihat [Kunci Konteks Kondisi AWS Global](#) di Panduan Pengguna IAM.

Semua tindakan Amazon EC2 mendukung kunci syarat `aws:RequestedRegion` dan `ec2:Region`. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Contoh: Membatasi Akses ke Wilayah Tertentu](#).

Untuk melihat daftar kunci kondisi Amazon Connect, lihat [Tindakan, Sumber Daya, dan Kunci Kondisi untuk Amazon Connect](#).

Contoh-contoh

Untuk melihat contoh kebijakan berbasis identitas Amazon Connect, lihat [Contoh kebijakan berbasis identitas Amazon Connect](#)

Otorisasi berdasarkan tag Amazon Connect

Anda dapat melampirkan tag ke sumber daya Amazon Connect atau meneruskan tag dalam permintaan ke Amazon Connect. Untuk mengendalikan akses berdasarkan tag, berikan informasi tentang tanda di [elemen syarat](#) dari sebuah kebijakan dengan menggunakan kunci-kunci persyaratan `connect:ResourceTag/key-name`, `aws:RequestTag/key-name`, atau `aws:TagKeys`.

Untuk melihat contoh kebijakan berbasis identitas untuk membatasi akses ke sumber daya berdasarkan tag pada sumber daya tersebut, lihat [Jelaskan dan perbarui pengguna Amazon Connect berdasarkan tag](#).

Peran IAM Amazon Connect

[Peran IAM](#) adalah entitas dalam AWS akun Anda yang memiliki izin tertentu.

Menggunakan kredensial sementara dengan Amazon Connect

Anda dapat menggunakan kredensial sementara untuk masuk dengan gabungan, menjalankan IAM role, atau menjalankan peran lintas akun. Anda memperoleh kredensial keamanan sementara dengan memanggil operasi AWS STS API seperti [AssumeRole](#) atau [GetFederationToken](#).

Amazon Connect mendukung penggunaan kredensial sementara.

Peran terkait layanan

[Peran terkait AWS layanan](#) memungkinkan layanan mengakses sumber daya di layanan lain untuk menyelesaikan tindakan atas nama Anda. Peran terkait layanan muncul di akun IAM Anda dan dimiliki oleh layanan tersebut. Administrator IAM dapat melihat tetapi tidak dapat mengedit izin untuk peran terkait layanan.

Amazon Connect mendukung peran terkait layanan. Untuk detail tentang membuat atau mengelola peran terkait layanan Amazon Connect, lihat [Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect](#).

Memilih peran IAM di Amazon Connect

Saat membuat sumber daya di Amazon Connect, Anda harus memilih peran untuk mengizinkan Amazon Connect mengakses Amazon EC2 atas nama Anda. Jika sebelumnya Anda telah membuat peran layanan atau peran terkait layanan, Amazon Connect memberi Anda daftar peran yang dapat dipilih. Penting untuk memilih peran yang memungkinkan akses untuk memulai dan menghentikan instans Amazon EC2.

Contoh kebijakan berbasis identitas Amazon Connect

Secara default, entitas IAM tidak memiliki izin untuk membuat atau memodifikasi sumber daya Amazon Connect. Mereka juga tidak dapat melakukan tugas menggunakan AWS Management Console, AWS CLI, atau AWS API. Administrator IAM harus membuat kebijakan IAM yang memberikan izin kepada entitas IAM untuk melakukan operasi API tertentu pada sumber daya tertentu yang mereka butuhkan. Administrator IAM kemudian harus melampirkan kebijakan tersebut ke entitas IAM yang memerlukan izin tersebut.

Untuk mempelajari cara membuat kebijakan berbasis identitas IAM menggunakan contoh dokumen kebijakan JSON ini, lihat [Membuat Kebijakan pada Tab JSON](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Topik

- [Praktik terbaik kebijakan](#)
- [Izinkan pengguna IAM untuk melihat izin mereka sendiri](#)
- [Berikan izin “Lihat Pengguna”](#)
- [Memungkinkan pengguna untuk berintegrasi dengan aplikasi eksternal](#)
- [Jelaskan dan perbarui pengguna Amazon Connect berdasarkan tag](#)
- [Buat pengguna Amazon Connect berdasarkan tag](#)
- [Membuat dan melihat AppIntegrations sumber daya Amazon](#)
- [Membuat dan melihat Amazon Q di Connect Assistants](#)
- [Mengelola sumber daya kampanye keluar](#)

Praktik terbaik kebijakan

Kebijakan berbasis identitas menentukan apakah seseorang dapat membuat, mengakses, atau menghapus sumber daya Amazon Connect di akun Anda. Tindakan ini dikenai biaya untuk Akun AWS Anda. Ketika Anda membuat atau mengedit kebijakan berbasis identitas, ikuti panduan dan rekomendasi ini:

- Mulailah dengan kebijakan AWS terkelola dan beralih ke izin hak istimewa paling sedikit — Untuk mulai memberikan izin kepada pengguna dan beban kerja Anda, gunakan kebijakan AWS terkelola yang memberikan izin untuk banyak kasus penggunaan umum. Mereka tersedia di Akun AWS. Kami menyarankan Anda mengurangi izin lebih lanjut dengan menentukan kebijakan yang dikelola AWS pelanggan yang khusus untuk kasus penggunaan Anda. Untuk informasi

selengkapnya, lihat [kebijakan yang dikelola AWS](#) atau [kebijakan yang dikelola AWS untuk fungsi pekerjaan](#) di Panduan Pengguna IAM.

- Menerapkan izin dengan hak akses paling rendah – Ketika Anda menetapkan izin dengan kebijakan IAM, hanya berikan izin yang diperlukan untuk melakukan tugas. Anda melakukan ini dengan menentukan tindakan yang dapat diambil pada sumber daya tertentu dalam kondisi tertentu, juga dikenal sebagai izin hak akses paling rendah. Untuk informasi selengkapnya tentang cara menggunakan IAM untuk menerapkan izin, lihat [Kebijakan dan izin di IAM](#) di Panduan Pengguna IAM.
- Gunakan kondisi dalam kebijakan IAM untuk membatasi akses lebih lanjut – Anda dapat menambahkan kondisi ke kebijakan Anda untuk membatasi akses ke tindakan dan sumber daya. Misalnya, Anda dapat menulis syarat kebijakan untuk menentukan bahwa semua pengajuan harus dikirim menggunakan SSL. Anda juga dapat menggunakan ketentuan untuk memberikan akses ke tindakan layanan jika digunakan melalui yang spesifik Layanan AWS, seperti AWS CloudFormation. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Elemen kebijakan JSON IAM: Syarat](#) di Panduan Pengguna IAM.
- Menggunakan IAM Access Analyzer untuk memvalidasi kebijakan IAM Anda guna memastikan izin yang aman dan berfungsi – IAM Access Analyzer memvalidasi kebijakan baru dan yang sudah ada sehingga kebijakan tersebut mematuhi bahasa kebijakan IAM (JSON) dan praktik terbaik IAM. IAM Access Analyzer menyediakan lebih dari 100 pemeriksaan kebijakan dan rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti untuk membantu Anda membuat kebijakan yang aman dan fungsional. Untuk informasi selengkapnya, lihat [validasi kebijakan Analizer Akses IAM](#) di Panduan Pengguna IAM.
- Memerlukan otentikasi multi-faktor (MFA) - Jika Anda memiliki skenario yang mengharuskan pengguna IAM atau pengguna root di Anda, Akun AWS aktifkan MFA untuk keamanan tambahan. Untuk mewajibkan MFA saat operasi API dipanggil, tambahkan kondisi MFA pada kebijakan Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengonfigurasi akses API yang dilindungi MFA](#) di Panduan Pengguna IAM.

Untuk informasi selengkapnya tentang praktik terbaik dalam IAM, lihat [Praktik terbaik keamanan di IAM](#) di Panduan Pengguna IAM.

Izinkan pengguna IAM untuk melihat izin mereka sendiri

Contoh ini menunjukkan cara membuat kebijakan yang mengizinkan para pengguna IAM melihat kebijakan inline dan terkelola yang dilampirkan ke identitas pengguna mereka. Kebijakan ini mencakup izin untuk menyelesaikan tindakan ini di konsol atau menggunakan API atau secara terprogram. AWS CLI AWS

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "ViewOwnUserInfo",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:GetUserPolicy",
        "iam:ListGroupForUser",
        "iam:ListAttachedUserPolicies",
        "iam:ListUserPolicies",
        "iam:GetUser"
      ],
      "Resource": ["arn:aws:iam::*:user/${aws:username}"]
    },
    {
      "Sid": "NavigateInConsole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:GetGroupPolicy",
        "iam:GetPolicyVersion",
        "iam:GetPolicy",
        "iam:ListAttachedGroupPolicies",
        "iam:ListGroupPolicies",
        "iam:ListPolicyVersions",
        "iam:ListPolicies",
        "iam:ListUsers"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Berikan izin “Lihat Pengguna”

Saat membuat pengguna atau [grup](#) di AWS akun, Anda dapat mengaitkan kebijakan IAM dengan grup atau pengguna tersebut, yang menentukan izin yang ingin Anda berikan.

Misalnya, bayangkan Anda memiliki sekelompok developer pemula. Anda dapat membuat grup IAM bernama `Junior application developers`, dan menyertakan semua pengembang entry-level. Kemudian, kaitkan kebijakan dengan grup yang memberi mereka izin untuk melihat pengguna Amazon Connect. Dalam skenario ini, Anda mungkin memiliki kebijakan seperti contoh berikut.


```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:DescribeUser",
        "connect:ListUsers"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Kebijakan sampel ini memberikan izin untuk tindakan API yang tercantum dalam elemen. Action

Note

Jika Anda tidak menentukan ARN atau ID pengguna dalam pernyataan Anda, Anda juga harus memberikan izin untuk menggunakan semua sumber daya untuk tindakan menggunakan wildcard * untuk elemen tersebut. Resource

Memungkinkan pengguna untuk berintegrasi dengan aplikasi eksternal

Contoh ini menunjukkan cara membuat kebijakan yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan integrasi aplikasi eksternal mereka.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowAllAppIntegrationsActions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "app-integrations:ListEventIntegrations",
        "app-integrations:CreateEventIntegration",
        "app-integrations:GetEventIntegration",
        "app-integrations:UpdateEventIntegration",
        "app-integrations>DeleteEventIntegration",
        "app-integrations:ListDataIntegrations",

```

```

        "app-integrations:CreateDataIntegration",
        "app-integrations:GetDataIntegration",
        "app-integrations:UpdateDataIntegration",
        "app-integrations>DeleteDataIntegration"
    ],
    "Resource": "*"
}
]
}
```

Jelaskan dan perbarui pengguna Amazon Connect berdasarkan tag

Dalam kebijakan IAM, Anda dapat secara opsional menentukan kondisi yang mengontrol kapan kebijakan diberlakukan. Misalnya, Anda dapat menentukan kebijakan yang memungkinkan pengguna hanya memperbarui pengguna Amazon Connect yang bekerja di lingkungan pengujian.

Anda dapat menentukan beberapa kondisi yang khusus untuk Amazon Connect, dan menentukan kondisi lain yang berlaku untuk semua kondisi AWS. Untuk informasi selengkapnya dan daftar kondisi di seluruh AWS, lihat Kondisi dalam [Referensi Elemen Kebijakan IAM JSON](#) di Panduan Pengguna IAM.

Kebijakan contoh berikut memungkinkan tindakan “deskripsikan” dan “perbarui” untuk pengguna dengan tag tertentu.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:DescribeUser",
        "connect:UpdateUser*"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:ResourceTag/Department": "Test"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Kebijakan ini memungkinkan “deskripsikan pengguna” dan “perbarui pengguna” tetapi hanya untuk pengguna Amazon Connect yang diberi tag “Department: Test” di mana “Department” adalah kunci tag dan “Test” adalah nilai tag.

Buat pengguna Amazon Connect berdasarkan tag

Kebijakan contoh berikut memungkinkan tindakan buat untuk pengguna dengan tag permintaan tertentu.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateUser",
        "connect:TagResource"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:RequestTag/Owner": "TeamA"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Kebijakan ini memungkinkan “buat pengguna” dan “sumber daya tag” tetapi tag “Pemilik: TeaMa” harus ada dalam permintaan.

Membuat dan melihat AppIntegrations sumber daya Amazon

Kebijakan sampel berikut memungkinkan integrasi peristiwa dibuat, dicantumkan, dan diambil.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "app-integrations:CreateEventIntegration",
        "app-integrations:GetEventIntegration",

```

```

        "app-integrations::ListEventIntegrations",
    ],
    "Resource": "*"
}
]
}

```

Membuat dan melihat Amazon Q di Connect Assistants

Kebijakan contoh berikut memungkinkan asisten Amazon Q di Connect dibuat, dicantumkan, diambil, dan dihapus.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "wisdom:CreateContent",
        "wisdom>DeleteContent",
        "wisdom:CreateKnowledgeBase",
        "wisdom:GetAssistant",
        "wisdom:GetKnowledgeBase",
        "wisdom:GetContent",
        "wisdom:GetRecommendations",
        "wisdom:GetSession",
        "wisdom:NotifyRecommendationsReceived",
        "wisdom:QueryAssistant",
        "wisdom:StartContentUpload",
        "wisdom:UpdateContent",
        "wisdom:UntagResource",
        "wisdom:TagResource",
        "wisdom:CreateSession"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:ResourceTag/AmazonConnectEnabled": "True"
        }
      }
    },
    {

```

```

    "Action": [
      "wisdom:ListAssistants",
      "wisdom:ListKnowledgeBases"
    ],
    "Effect": "Allow",
    "Resource": "*"
  }
]
}

```

Mengelola sumber daya kampanye keluar

Izin orientasi: Kebijakan contoh berikut memungkinkan instans Amazon Connect untuk di-onboard ke kampanye keluar.

```

"Sid": "VisualEditor0",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "kms:DescribeKey",
    "kms:CreateGrant"
  ],
  "Resource": [
    "arn:aws:kms:region:account-id:key/key-id"
  ]
},
{
  "Sid": "VisualEditor1",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect:DescribeInstance"
  ],
  "Resource": [
    "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id"
  ]
},
{
  "Sid": "VisualEditor2",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "events:PutTargets",
    "events:PutRule",
    "iam:CreateServiceLinkedRole",

```

```

        "iam:AttachRolePolicy",
        "iam:PutRolePolicy",
        "ds:DescribeDirectories",
        "connect-campaigns:StartInstanceOnboardingJob",
        "connect-campaigns:GetConnectInstanceConfig",
        "connect-campaigns:GetInstanceOnboardingJobStatus",
        "connect-campaigns>DeleteInstanceOnboardingJob",
        "connect:DescribeInstanceAttribute",
        "connect:UpdateInstanceAttribute",
        "connect:ListInstances",
        "kms:ListAliases"
    ],
    "Resource": "*"
}

```

Untuk menonaktifkan kampanye keluar untuk sebuah instance, tambahkan izin berikut:

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "kms:DescribeKey",
        "kms:RetireGrant"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:kms:region:account-id:key/key-id"
      ]
    },
    {
      "Sid": "VisualEditor1",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "events>DeleteRule",
        "events:RemoveTargets",
        "events:DescribeRule",
        "iam>DeleteRolePolicy",
        "events>ListTargetsByRule",
        "iam>DeleteServiceLinkedRole",
        "connect-campaigns>DeleteConnectInstanceConfig"
      ],
    }
  ]
}

```

```

    "Resource": "*"
  }
]

```

Izin manajemen: Kebijakan contoh berikut memungkinkan semua operasi baca dan tulis pada kampanye keluar.

```

{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsOperations",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect-campaigns:CreateCampaign",
    "connect-campaigns>DeleteCampaign",
    "connect-campaigns:DescribeCampaign",
    "connect-campaigns:UpdateCampaignName",
    "connect-campaigns:GetCampaignState",
    "connect-campaigns:UpdateOutboundCallConfig",
    "connect-campaigns:UpdateDialerConfig",
    "connect-campaigns:PauseCampaign",
    "connect-campaigns:ResumeCampaign",
    "connect-campaigns:StopCampaign",
    "connect-campaigns:GetCampaignStateBatch",
    "connect-campaigns:ListCampaigns"
  ],
  "Resource": "*"
}

```

ReadOnly izin: Kebijakan contoh berikut memungkinkan akses hanya-baca ke kampanye.

```

{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsReadOnlyOperations",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect-campaigns:DescribeCampaign",
    "connect-campaigns:GetCampaignState",
    "connect-campaigns:GetCampaignStateBatch",
    "connect-campaigns:ListCampaigns"
  ],
  "Resource": "*",
}

```

Izin berbasis tag: Kebijakan contoh berikut membatasi akses ke kampanye yang terintegrasi dengan instans Amazon Connect tertentu menggunakan tag. Lebih banyak izin dapat ditambahkan berdasarkan kasus penggunaan.

```
{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsOperations",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect-campaigns:DescribeCampaign",
    "connect-campaigns:GetCampaignState"
  ],
  "Resource": "*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "aws:ResourceTag/owner":
        "arn:aws:connect:region:customer_account_id:instance/connect_instance_id"
    }
  }
}
```

Note

`connect-campaigns:ListCampaigns` dan `connect-campaigns:GetCampaignStateBatch` operasi tidak dapat dibatasi oleh Tag.

Contoh kebijakan tingkat sumber daya Amazon Connect

Amazon Connect mendukung izin tingkat sumber daya untuk pengguna, sehingga Anda dapat menentukan tindakan untuk instans, seperti yang ditunjukkan dalam kebijakan berikut.

Daftar Isi

- [Tolak tindakan “hapus” dan “perbarui”](#)
- [Izinkan tindakan untuk integrasi dengan nama tertentu](#)
- [Izinkan “buat pengguna” tetapi tolak jika Anda ditugaskan ke profil keamanan tertentu](#)
- [Izinkan tindakan perekaman pada kontak](#)
- [Izinkan atau Tolak tindakan API antrian untuk nomor telepon di Wilayah replika](#)
- [Lihat `AppIntegrations` sumber daya Amazon tertentu](#)

- [Berikan akses ke Profil Pelanggan Amazon Connect](#)
- [Berikan akses read-only ke data Profil Pelanggan](#)
- [Kueri Amazon Q di Connect hanya untuk Asisten tertentu](#)
- [Berikan akses penuh ke Amazon Connect Voice ID](#)
- [Berikan akses ke sumber daya kampanye keluar Amazon Connect](#)
- [Batasi kemampuan untuk mencari pada transkrip yang dianalisis oleh Amazon Connect Contact Lens](#)

Tolak tindakan “hapus” dan “perbarui”

Kebijakan contoh berikut ini menyangkal tindakan “hapus” dan “perbarui” untuk pengguna dalam satu instance Amazon Connect. Ini menggunakan kartu liar di akhir ARN pengguna Amazon Connect sehingga “hapus pengguna” dan “perbarui pengguna” ditolak pada ARN pengguna penuh (yaitu, semua pengguna Amazon Connect dalam contoh yang disediakan, seperti `arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1/agen/00dtcddd1-123e-111e-93e3-111bfcc1` `arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-111bfbfcc1/agent/00dtcdd1-123e-111bfbfcc1`).

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Deny",
      "Action": [
        "connect:DeleteUser",
        "connect:UpdateUser*"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1/agent/*"
    }
  ]
}
```

Izinkan tindakan untuk integrasi dengan nama tertentu

```
{
  "Version": "2012-10-17",
```

```

"Statement": [
  {
    "Sid": "AllowAllAppIntegrationsActions",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "app-integrations:ListEventIntegrations",
      "app-integrations:CreateEventIntegration",
      "app-integrations:GetEventIntegration",
      "app-integrations:UpdateEventIntegration",
      "app-integartions>DeleteEventIntegration"
    ],
    "Resource": "arn:aws:appintegrations:*:*:event-integration/MyNamePrefix-*"
  }
]
}

```

Izinkan “buat pengguna” tetapi tolak jika Anda ditugaskan ke profil keamanan tertentu

Kebijakan contoh berikut memungkinkan “buat pengguna” tetapi secara eksplisit menyangkal menggunakan `arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1/security-profile/11dctggg1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc17` sebagai parameter untuk keamanan profil dalam permintaan. [CreateUser](#)

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateUser"
      ],
      "Resource": "*",
    },
    {
      "Effect": "Deny",
      "Action": [
        "connect:CreateUser"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc17/security-profile/11dctggg1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc17",
    }
  ]
}

```

```
]
}
```

Izinkan tindakan perekaman pada kontak

Kebijakan sampel berikut memungkinkan “mulai perekaman kontak” pada kontak dalam contoh tertentu. Karena ContactId bersifat dinamis, * digunakan.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "connect:StartContactRecording"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-west-2:accountID:instance/instanceId/contact/*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Siapkan hubungan tepercaya dengan AccountID.

Tindakan berikut ditentukan untuk API perekaman:

- “sambungkan:StartContactRecording”
- “sambungkan:StopContactRecording”
- “sambungkan:SuspendContactRecording”
- “sambungkan:ResumeContactRecording”

Izinkan lebih banyak tindakan kontak dalam peran yang sama

Jika peran yang sama digunakan untuk memanggil API kontak lain, Anda dapat mencantumkan tindakan kontak berikut:

- GetContactAttributes
- ListContactFlows
- StartChatContact
- StartOutboundVoiceContact

- StopContact
- UpdateContactAttributes

Atau gunakan wildcard untuk mengizinkan semua tindakan kontak, misalnya: "connect: *"

Izinkan lebih banyak sumber daya

Anda juga dapat menggunakan wildcard untuk memungkinkan lebih banyak sumber daya. Misalnya, berikut cara mengizinkan semua tindakan menghubungkan pada semua sumber daya kontak:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "connect:*"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-west-2:accountID:instance/*/contact/*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Izinkan atau Tolak tindakan API antrian untuk nomor telepon di Wilayah replika

[UpdateQueueOutboundCallerConfig](#) API [CreateQueue](#) dan berisi kolom input bernama `OutboundCallerIdNumberId`. Bidang ini mewakili sumber daya nomor telepon yang dapat diklaim ke grup distribusi lalu lintas. [Ini mendukung format ARN nomor telepon V1 yang dikembalikan ListPhoneNumbers](#) oleh dan format V2 ARN yang dikembalikan oleh V2. [ListPhoneNumbers](#)

Berikut ini adalah format `OutboundCallerIdNumberId` ARN V1 dan V2 yang mendukung:

- Format V1 ARN: `arn:aws:connect:your-region:your-account_id:instance/instance_id/phone-number/resource_id`
- Format V2 ARN: `arn:aws:connect:your-region:your-account_id:phone-number/resource_id`

Note

Kami merekomendasikan menggunakan format V2 ARN. Format V1 ARN akan usang di masa mendatang.

Menyediakan kedua format ARN untuk sumber daya nomor telepon di Wilayah replika

Jika nomor telepon diklaim ke grup distribusi lalu lintas, untuk mengizinkan/menolak akses dengan benar ke tindakan API antrian untuk sumber daya nomor telepon saat beroperasi di Wilayah replika, Anda harus menyediakan sumber daya nomor telepon dalam format ARN V1 dan V2. Jika Anda memberikan sumber daya nomor telepon hanya dalam satu format ARN, itu tidak menghasilkan perilaku izin/tolak yang benar saat beroperasi di Wilayah replika.

Contoh 1: Tolak akses ke CreateQueue

Misalnya, Anda beroperasi di replika Region us-west-2 dengan akun dan instance. 123456789012 aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012 Anda ingin menolak akses ke [CreateQueue](#) API jika `OutboundCallerIdNumberId` nilainya adalah nomor telepon yang diklaim ke grup distribusi lalu lintas dengan ID sumber daya aaaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012. Dalam skenario ini Anda harus menggunakan kebijakan berikut:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "DenyCreateQueueForSpecificNumber",
      "Effect": "Deny",
      "Action": "connect:CreateQueue",
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012",
        "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012/phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012"
      ]
    }
  ]
}
```

Dimana us-west-2 adalah Wilayah tempat permintaan dibuat.

Contoh 2: Hanya izinkan akses ke UpdateQueueOutboundCallerConfig

Misalnya, Anda beroperasi di replika Region us-west-2 dengan akun dan instance. 123456789012 aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012 Anda hanya ingin mengizinkan akses ke [UpdateQueueOutboundCallerConfig](#) API jika OutboundCallerIdNumberId nilainya adalah nomor telepon yang diklaim ke grup distribusi lalu lintas dengan ID sumber dayaaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012. Dalam skenario ini Anda harus menggunakan kebijakan berikut:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "OnlyAllowUpdateQueueOutboundCallerConfigForSpecificNumber",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:UpdateQueueOutboundCallerConfig",
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012",
        "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012/phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012"
      ]
    }
  ]
}
```

Lihat AppIntegrations sumber daya Amazon tertentu

Kebijakan sampel berikut memungkinkan integrasi peristiwa tertentu untuk diambil.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "app-integrations:GetEventIntegration"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:us-west-2:accountID:event-integration/Name"
    }
  ]
}
```

Berikan akses ke Profil Pelanggan Amazon Connect

Profil Pelanggan Amazon Connect digunakan `profile` sebagai awalan untuk tindakan, bukan. `connect` Kebijakan berikut memberikan akses penuh ke domain tertentu di Profil Pelanggan Amazon Connect.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "profile:*"
      ],
      "Resource": "arn:aws:profile:us-west-2:accountID:domains/domainName",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Siapkan hubungan tepercaya dengan AccountID ke domain domainName.

Berikan akses read-only ke data Profil Pelanggan

Berikut ini adalah contoh untuk memberikan akses baca ke data di Amazon Connect Customer Profiles.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "profile:SearchProfiles",
        "profile:ListObjects"
      ],
      "Resource": "arn:aws:profile:us-west-2:accountID:domains/domainName",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Kueri Amazon Q di Connect hanya untuk Asisten tertentu

Kebijakan contoh berikut memungkinkan kueri hanya Asisten tertentu.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "wisdom:QueryAssistant "
      ],
      "Resource": "arn:aws:wisdom:us-west-2:accountID:assistant/assistantID"
    }
  ]
}
```

Berikan akses penuh ke Amazon Connect Voice ID

Amazon Connect Voice ID digunakan `voiceid` sebagai awalan untuk tindakan, bukan menghubungkan. Kebijakan berikut memberikan akses penuh ke domain tertentu di ID Suara Amazon Connect:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "voiceid:*"
      ],
      "Resource": "arn:aws:voiceid:us-west-2:accountID:domain/domainName",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Siapkan hubungan tepercaya dengan AccountID ke domain `domainName`.

Berikan akses ke sumber daya kampanye keluar Amazon Connect

Kampanye keluar digunakan `connect-campaign` sebagai awalan untuk tindakan, bukan. `connect` Kebijakan berikut memberikan akses penuh ke kampanye keluar tertentu.


```
{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsOperations",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect-campaigns:DeleteCampaign",
    "connect-campaigns:DescribeCampaign",
    "connect-campaigns:UpdateCampaignName",
    "connect-campaigns:GetCampaignState",
    "connect-campaigns:UpdateOutboundCallConfig",
    "connect-campaigns:UpdateDialerConfig",
    "connect-campaigns:PauseCampaign",
    "connect-campaigns:ResumeCampaign",
    "connect-campaigns:StopCampaign"
  ],
  "Resource": "arn:aws:connect-campaigns:us-west-2:accountID:campaign/campaignId",
}
```

Batasi kemampuan untuk mencari pada transkrip yang dianalisis oleh Amazon Connect Contact Lens

Kebijakan berikut memungkinkan pencarian dan deskripsikan kontak, tetapi menolak mencari kontak menggunakan transkrip yang dianalisis oleh Amazon Connect Contact Lens.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:DescribeContact"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id/contact/*"
    },
    {
      "Sid": "VisualEditor1",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:SearchContacts"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id"
    }
  ]
}
```

```
    },
    {
      "Sid": "VisualEditor2",
      "Effect": "Deny",
      "Action": [
        "connect:SearchContacts"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
      "Condition": {
        "ForAnyValue:StringEquals": {
          "connect:SearchContactsByContactAnalysis": [
            "Transcript"
          ]
        }
      }
    }
  ]
}
```

AWS kebijakan terkelola untuk Amazon Connect

Untuk menambahkan izin ke pengguna, grup, dan peran, lebih efisien menggunakan kebijakan AWS terkelola daripada menulis kebijakan sendiri. Dibutuhkan waktu dan keahlian untuk [membuat kebijakan terkelola pelanggan IAM](#) yang hanya memberi tim Anda izin yang mereka butuhkan. Untuk memulai dengan cepat, Anda dapat menggunakan kebijakan AWS terkelola. Kebijakan ini mencakup kasus penggunaan umum dan tersedia di AWS akun Anda. Untuk informasi lebih lanjut tentang kebijakan yang dikelola AWS, lihat [kebijakan yang dikelola AWS](#) di Panduan Pengguna IAM.

AWS layanan memelihara dan memperbarui kebijakan AWS terkelola. Anda tidak dapat mengubah izin dalam kebijakan AWS terkelola. Layanan terkadang menambahkan izin tambahan ke kebijakan AWS terkelola untuk mendukung fitur baru. Jenis pembaruan ini akan memengaruhi semua identitas (pengguna, grup, dan peran) di mana kebijakan tersebut dilampirkan. Layanan kemungkinan besar akan memperbarui kebijakan AWS terkelola saat fitur baru diluncurkan atau saat operasi baru tersedia. Layanan tidak menghapus izin dari kebijakan AWS terkelola, sehingga pembaruan kebijakan tidak akan merusak izin yang ada.

Selain itu, AWS mendukung kebijakan terkelola untuk fungsi pekerjaan yang mencakup beberapa layanan. Misalnya, kebijakan ReadOnlyAccess AWS terkelola menyediakan akses hanya-baca ke semua AWS layanan dan sumber daya. Saat layanan meluncurkan fitur baru, AWS tambahan izin hanya-baca untuk operasi dan sumber daya baru. Untuk daftar dan deskripsi kebijakan fungsi pekerjaan, lihat [kebijakan terkelola AWS untuk fungsi pekerjaan](#) di Panduan Pengguna IAM.

AWS kebijakan terkelola: AmazonConnect _ FullAccess

Untuk mengizinkan akses baca/tulis penuh ke Amazon Connect, Anda harus melampirkan dua kebijakan ke pengguna, grup, atau peran IAM Anda. Lampirkan AmazonConnect_FullAccess kebijakan dan kebijakan khusus dengan konten berikut:

Kebijakan Kustom

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "iam:PutRolePolicy",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    }
  ]
}
```

AmazonConnect_ FullAccess Kebijakan

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:*",
        "ds:CreateAlias",
        "ds:AuthorizeApplication",
        "ds:CreateIdentityPoolDirectory",
        "ds>DeleteDirectory",
        "ds:DescribeDirectories",
        "ds:UnauthorizeApplication",
        "firehose:DescribeDeliveryStream",
        "firehose:ListDeliveryStreams",
        "kinesis:DescribeStream",
        "kinesis:ListStreams",
        "kms:DescribeKey",
        "kms:ListAliases",
        "lex:GetBots",

```

```
        "lex:ListBots",
        "lex:ListBotAliases",
        "logs:CreateLogGroup",
        "s3:GetBucketLocation",
        "s3:ListAllMyBuckets",
        "lambda:ListFunctions",
        "ds:CheckAlias",
        "profile:ListAccountIntegrations",
        "profile:GetDomain",
        "profile:ListDomains",
        "profile:GetProfileObjectType",
        "profile:ListProfileObjectTypeTemplates"
    ],
    "Resource": "*"
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "profile:AddProfileKey",
        "profile:CreateDomain",
        "profile:CreateProfile",
        "profile>DeleteDomain",
        "profile>DeleteIntegration",
        "profile>DeleteProfile",
        "profile>DeleteProfileKey",
        "profile>DeleteProfileObject",
        "profile>DeleteProfileObjectType",
        "profile:GetIntegration",
        "profile:GetMatches",
        "profile:GetProfileObjectType",
        "profile:ListIntegrations",
        "profile:ListProfileObjects",
        "profile:ListProfileObjectTypes",
        "profile:ListTagsForResource",
        "profile:MergeProfiles",
        "profile:PutIntegration",
        "profile:PutProfileObject",
        "profile:PutProfileObjectType",
        "profile:SearchProfiles",
        "profile:TagResource",
        "profile:UntagResource",
        "profile:UpdateDomain",
        "profile:UpdateProfile"
    ],
```

```

    "Resource": "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "s3:CreateBucket",
      "s3:GetBucketAcl"
    ],
    "Resource": "arn:aws:s3:::amazon-connect-*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "servicequotas:GetServiceQuota"
    ],
    "Resource": "arn:aws:servicequotas:*:*:connect/*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": "iam:CreateServiceLinkedRole",
    "Resource": "*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "iam:AWSServiceName": "connect.amazonaws.com"
      }
    }
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": "iam>DeleteServiceLinkedRole",
    "Resource": "arn:aws:iam:*:*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": "iam:CreateServiceLinkedRole",
    "Resource": "arn:aws:iam:*:*:role/aws-service-role/profile.amazonaws.com/*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "iam:AWSServiceName": "profile.amazonaws.com"
      }
    }
  }
}

```

```
]
}
```

Untuk memungkinkan pengguna membuat instance, pastikan bahwa mereka memiliki izin yang diberikan oleh `AmazonConnect_FullAccess` kebijakan.

Saat Anda menggunakan `AmazonConnect_FullAccess` kebijakan, perhatikan hal berikut:

- `iam:PutRolePolicy` ini memungkinkan pengguna yang mendapatkan kebijakan tersebut untuk mengonfigurasi sumber daya apa pun di akun agar berfungsi dengan instans Amazon Connect. Karena memberikan izin luas seperti itu, hanya menetapkannya bila perlu. Sebagai gantinya, buat peran terkait layanan dengan akses ke sumber daya yang diperlukan dan biarkan pengguna memiliki akses untuk meneruskan peran terkait layanan ke Amazon Connect (yang diberikan oleh kebijakan). `AmazonConnect_FullAccess`
- Hak istimewa tambahan diperlukan untuk membuat bucket Amazon S3 dengan nama pilihan Anda, atau menggunakan bucket yang ada saat membuat atau memperbarui instance dari situs web admin Amazon Connect. Jika Anda memilih lokasi penyimpanan default untuk rekaman panggilan, transkrip obrolan, transkrip panggilan, dan data lainnya, sistem akan menambahkan “amazon-connect-” ke nama objek tersebut.
- Kunci `aws/connect` KMS tersedia untuk digunakan sebagai opsi enkripsi default. Untuk menggunakan kunci enkripsi khusus, tetapkan hak istimewa KMS tambahan kepada pengguna.
- Tetapkan hak istimewa tambahan kepada pengguna untuk melampirkan AWS sumber daya lain seperti Amazon Polly, Streaming Media Langsung, Streaming Data, dan bot Lex ke instans Amazon Connect mereka.

Untuk informasi selengkapnya dan izin terperinci, lihat [Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect](#).

AWS kebijakan terkelola: `AmazonConnectReadOnlyAccess`

Untuk mengizinkan akses hanya-baca, Anda hanya perlu melampirkan kebijakan.

`AmazonConnectReadOnlyAccess`

AWS kebijakan terkelola: `AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy`

Kebijakan izin `AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy` peran memungkinkan Amazon Connect untuk menyelesaikan tindakan berikut pada sumber daya yang ditentukan. Saat

Anda mengaktifkan fitur tambahan Amazon Connect, izin tambahan ditambahkan untuk peran [AWSServiceRoleForAmazonConnect](#) terkait layanan untuk mengakses sumber daya yang terkait dengan fitur tersebut:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowConnectActions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:*"
      ],
      "Resource": [
        "*"
      ]
    },
    {
      "Sid": "AllowDeleteSLR",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:DeleteRole"
      ],
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect_*"
    },
    {
      "Sid": "AllowS3ObjectForConnectBucket",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:GetObject",
        "s3:GetObjectAcl",
        "s3:PutObject",
        "s3:PutObjectAcl",
        "s3:DeleteObject"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::amazon-connect-*/*"
      ]
    },
    {
      "Sid": "AllowGetBucketMetadataForConnectBucket",
```

```

    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "s3:GetBucketLocation",
      "s3:GetBucketAcl"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:s3:::amazon-connect-*"
    ]
  },
  {
    "Sid": "AllowConnectLogGroupAccess",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "logs:CreateLogStream",
      "logs:DescribeLogStreams",
      "logs:PutLogEvents"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:logs:*:*:log-group:/aws/connect/*:*"
    ]
  },
  {
    "Sid": "AllowListLexBotAccess",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "lex:ListBots",
      "lex:ListBotAliases"
    ],
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "AllowCustomerProfilesForConnectDomain",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "profile:SearchProfiles",
      "profile:CreateProfile",
      "profile:UpdateProfile",
      "profile:AddProfileKey",
      "profile:ListProfileObjectTypes",
      "profile:ListCalculatedAttributeDefinitions",
      "profile:ListCalculatedAttributesForProfile",
      "profile:GetDomain",
      "profile:ListIntegrations"
    ]
  },
],

```



```
"Resource": "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*"
},
{
  "Sid": "AllowReadPermissionForCustomerProfileObjects",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "profile:ListProfileObjects",
    "profile:GetProfileObjectType"
  ],
  "Resource": [
    "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*/object-types/*"
  ]
},
{
  "Sid": "AllowListIntegrationForCustomerProfile",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "profile:ListAccountIntegrations"
  ],
  "Resource": "*"
},
{
  "Sid": "AllowReadForCustomerProfileObjectTemplates",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "profile:ListProfileObjectTypeTemplates",
    "profile:GetProfileObjectTypeTemplate"
  ],
  "Resource": "arn:aws:profile:*:*/templates*"
},
{
  "Sid": "AllowWisdomForConnectEnabledTaggedResources",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "wisdom:CreateContent",
    "wisdom:DeleteContent",
    "wisdom:CreateKnowledgeBase",
    "wisdom:GetAssistant",
    "wisdom:GetKnowledgeBase",
    "wisdom:GetContent",
    "wisdom:GetRecommendations",
    "wisdom:GetSession",
    "wisdom:NotifyRecommendationsReceived",
    "wisdom:QueryAssistant",
```

```

        "wisdom:StartContentUpload",
        "wisdom:UpdateContent",
        "wisdom:UntagResource",
        "wisdom:TagResource",
        "wisdom:CreateSession",
        "wisdom:CreateQuickResponse",
        "wisdom:GetQuickResponse",
        "wisdom:SearchQuickResponses",
        "wisdom:StartImportJob",
        "wisdom:GetImportJob",
        "wisdom:ListImportJobs",
        "wisdom:ListQuickResponses",
        "wisdom:UpdateQuickResponse",
        "wisdom>DeleteQuickResponse",
        "wisdom:PutFeedback"
    ],
    "Resource": "*",
    "Condition": {
        "StringEquals": {
            "aws:ResourceTag/AmazonConnectEnabled": "True"
        }
    }
},
{
    "Sid": "AllowListOperationForWisdom",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "wisdom:ListAssistants",
        "wisdom:ListKnowledgeBases"
    ],
    "Resource": "*"
},
{
    "Sid": "AllowCustomerProfilesCalculatedAttributesForConnectDomain",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "profile:GetCalculatedAttributeForProfile",
        "profile:CreateCalculatedAttributeDefinition",
        "profile>DeleteCalculatedAttributeDefinition",
        "profile:GetCalculatedAttributeDefinition",
        "profile:UpdateCalculatedAttributeDefinition"
    ],
    "Resource": [
        "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*/calculated-attributes/*"
    ]
}

```

```

    ],
    {
      "Sid": "AllowPutMetricsForConnectNamespace",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "cloudwatch:PutMetricData",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "cloudwatch:namespace": "AWS/Connect"
        }
      }
    },
    {
      "Sid": "AllowSMSVoiceOperationsForConnect",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "sms-voice:SendTextMessage",
        "sms-voice:DescribePhoneNumbers"
      ],
      "Resource": "arn:aws:sms-voice:*:*:phone-number/*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:ResourceAccount": "${aws:PrincipalAccount}"
        }
      }
    }
  ]
}

```

AWS kebijakan terkelola: AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy

Kebijakan izin AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy peran memungkinkan kampanye Amazon Connect keluar untuk menyelesaikan tindakan berikut pada sumber daya yang ditentukan.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",

```

```

    "Action": [
      "connect-campaigns:ListCampaigns"
    ],
    "Resource" : "*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "connect:BatchPutContact",
      "connect:StopContact"
    ],
    "Resource": "arn:aws:connect:*:*:instance/*"
  ]
}

```

AWS kebijakan terkelola: AmazonConnectVoice ID FullAccess

Untuk mengizinkan akses penuh ke ID Suara Amazon Connect, Anda harus melampirkan dua kebijakan ke pengguna, grup, atau peran Anda. Lampirkan `AmazonConnectVoiceIDFullAccess` kebijakan dan konten kebijakan khusus berikut untuk mengakses ID Suara melalui situs web admin Amazon Connect:

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "iam:PutRolePolicy",
      "Resource": "arn:aws:iam:*:*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateIntegrationAssociation",
        "connect>DeleteIntegrationAssociation",
        "connect:ListIntegrationAssociations"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}

```

```
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "events:DeleteRule",
        "events:PutRule",
        "events:PutTargets",
        "events:RemoveTargets"
    ],
    "Resource": "*",
    "Condition": {
        "StringEquals": {
            "events:ManagedBy": "connect.amazonaws.com"
        }
    }
}
]
```

Kebijakan manual mengonfigurasi hal-hal berikut:

- `iam:PutRolePolicy` ini memungkinkan pengguna yang mendapatkan kebijakan tersebut untuk mengonfigurasi sumber daya apa pun di akun agar berfungsi dengan instans Amazon Connect. Karena memberikan izin luas seperti itu, hanya menetapkannya bila perlu.
- Untuk melampirkan domain ID Suara dengan instans Amazon Connect, Anda memerlukan `EventBridge` hak istimewa Amazon Connect dan Amazon tambahan. Anda memerlukan hak istimewa untuk memanggil Amazon Connect API untuk membuat, menghapus, dan membuat daftar asosiasi integrasi. Anda memerlukan `EventBridge` izin untuk membuat dan menghapus `EventBridge` aturan yang digunakan untuk menyediakan catatan kontak yang terkait dengan ID Suara.

Karena tidak ada opsi enkripsi default, untuk menggunakan kunci yang dikelola pelanggan dengan ID Suara Amazon Connect, operasi API berikut harus diizinkan dalam kebijakan kunci. Selain itu, Anda harus menambahkan izin ini pada kunci yang relevan. Mereka tidak termasuk dalam kebijakan yang dikelola.

- `kms:Decrypt` untuk mengakses atau menyimpan data terenkripsi.
- `kms:CreateGrant`— saat membuat atau memperbarui domain, digunakan untuk membuat hibah ke kunci yang dikelola pelanggan untuk domain ID Suara. Pemberian mengontrol akses ke kunci KMS tertentu yang memungkinkan akses untuk [memberikan operasi](#) yang diperlukan ID Suara

Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan hibah, lihat [Menggunakan hibah](#) di Panduan Pengembang Layanan Manajemen AWS Kunci.

- `kms:DescribeKey`— saat membuat atau memperbarui domain, memungkinkan menentukan ARN untuk kunci KMS yang Anda berikan.

Untuk selengkapnya tentang membuat domain dan kunci KMS, lihat [Aktifkan ID Suara](#) dan [Enkripsi diam](#)

AWS kebijakan terkelola: CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy

Untuk mengizinkan Profil Pelanggan Amazon Connect mempublikasikan CloudWatch metrik ke AWS akun Anda, Anda harus melampirkan kebijakan `CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy` terkelola:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cloudwatch:PutMetricData"
      ],
      "Resource": "",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "cloudwatch:namespace": "AWS/CustomerProfiles"
        }
      }
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:DeleteRole"
      ],
      "Resource": "arn:aws:iam:::role/aws-service-role/profile.amazonaws.com/AWSServiceRoleForProfile_*"
    }
  ]
}
```

AWS kebijakan terkelola: AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy

Kebijakan AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy izin memungkinkan Sinkronisasi Amazon Connect Terkelola untuk menyelesaikan tindakan baca, tulis, perbarui, dan hapus berikut pada sumber daya yang ditentukan. Karena sinkronisasi sumber daya diaktifkan untuk lebih banyak sumber daya, izin tambahan ditambahkan ke peran [AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization](#) terkait layanan untuk mengakses sumber daya ini.

Kebijakan AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy izin dikelompokkan ke dalam kumpulan izin berikut.

- `connect`— Izin Connect untuk sinkronisasi konfigurasi dan sumber daya Connect.
- `cloudwatch`— CloudWatch izin untuk mempublikasikan metrik penggunaan Amazon Connect untuk instans di akun Anda.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowConnectActions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateUser*",
        "connect:UpdateUser*",
        "connect:DeleteUser*",
        "connect:DescribeUser*",
        "connect:ListUser*",
        "connect:CreateRoutingProfile",
        "connect:UpdateRoutingProfile*",
        "connect:DeleteRoutingProfile",
        "connect:DescribeRoutingProfile",
        "connect:ListRoutingProfile*",
        "connect:CreateAgentStatus",
        "connect:UpdateAgentStatus",
        "connect:DescribeAgentStatus",
        "connect:ListAgentStatuses",
        "connect:CreateQuickConnect",
        "connect:UpdateQuickConnect*",
        "connect:DeleteQuickConnect",

```

```
"connect:DescribeQuickConnect",
"connect:ListQuickConnects",
"connect:CreateHoursOfOperation",
"connect:UpdateHoursOfOperation",
"connect:DeleteHoursOfOperation",
"connect:DescribeHoursOfOperation",
"connect:ListHoursOfOperations",
"connect:CreateQueue",
"connect:UpdateQueue*",
"connect:DeleteQueue",
"connect:DescribeQueue",
"connect:ListQueue*",
"connect:CreatePrompt",
"connect:UpdatePrompt",
"connect:DeletePrompt",
"connect:DescribePrompt",
"connect:ListPrompts",
"connect:GetPromptFile",
"connect:CreateSecurityProfile",
"connect:UpdateSecurityProfile",
"connect:DeleteSecurityProfile",
"connect:DescribeSecurityProfile",
"connect:ListSecurityProfile*",
"connect:CreateContactFlow*",
"connect:UpdateContactFlow*",
"connect:DeleteContactFlow*",
"connect:DescribeContactFlow*",
"connect:ListContactFlow*",
"connect:BatchGetFlowAssociation",
"connect:CreatePredefinedAttribute",
"connect:UpdatePredefinedAttribute",
"connect:DeletePredefinedAttribute",
"connect:DescribePredefinedAttribute",
"connect:ListPredefinedAttributes",
"connect:ListTagsForResource",
"connect:TagResource",
"connect:UntagResource",
"connect:ListTrafficDistributionGroups",
"connect:ListPhoneNumbersV2",
"connect:UpdatePhoneNumber",
"connect:DescribePhoneNumber",
"connect:Associate*",
"connect:Disassociate*"
],
```



```

    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "AllowPutMetricsForConnectNamespace",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "cloudwatch:PutMetricData",
    "Resource": "*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "cloudwatch:namespace": "AWS/Connect"
      }
    }
  }
]
}

```

Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola

Lihat detail tentang pembaruan kebijakan AWS terkelola untuk Amazon Connect sejak layanan ini mulai melacak perubahan ini. Untuk peringatan otomatis tentang perubahan pada halaman ini, berlangganan ke umpan RSS pada halaman [Riwayat Dokumen Amazon Connect](#).

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Tindakan yang ditambahkan untuk Amazon Pinpoint	Menambahkan tindakan berikut ke kebijakan peran terkait layanan untuk menggunakan nomor telepon Amazon Pinpoint agar Amazon Connect memungkinkan pengiriman SMS: <ul style="list-style-type: none"> • <code>sms:DescribePhoneNumbers</code> • <code>sms:SendTextMessage</code> 	17 November 2023
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy - Tindakan	Tindakan berikut diizinkan untuk dilakukan di Amazon Q	15 November 2023

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
yang ditambahkan untuk Amazon Q di Connect	<p>di sumber daya Connect yang memiliki tag sumber daya 'AmazonConnectEnabled': 'True' di Amazon Q di Connect Knowledge Base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>wisdom:PutFeedback</code> 	
<p>AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy — Ditambahkan tindakan untuk Amazon Connect</p>	<p>Amazon Connect menambahkan tindakan baru untuk mengambil kampanye keluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>connect:BatchPutContact</code> • <code>connect:StopContact</code> 	8 November 2023
<p>AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy — Menambahkan kebijakan AWS terkelola baru</p>	<p>Menambahkan kebijakan terkelola peran terkait layanan baru untuk sinkronisasi terkelola.</p> <p>Kebijakan ini menyediakan akses untuk membaca, membuat, memperbarui, dan menghapus Amazon Connect sumber daya dan digunakan untuk menyinkronkan AWS sumber daya secara otomatis di seluruh AWS wilayah.</p>	3 November 2023

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy— Tindakan yang ditambahkan untuk Profil Pelanggan</p>	<p>Menambahkan tindakan berikut untuk mengelola Peran Tertaut Layanan Profil Amazon Connect Pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:ListCalculatedAttributesForProfile</code>• <code>profile:GetDomain</code>• <code>profile:ListIntegrations</code>• <code>profile:CreateCalculatedAttributeDefinition</code>• <code>profile>DeleteCalculatedAttributeDefinition</code>• <code>profile:GetCalculatedAttributeDefinition</code>• <code>profile:UpdateCalculatedAttributeDefinition</code>	<p>30 Oktober 2023</p>

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy- Tindakan yang ditambahkan untuk Amazon Q di Connect</p>	<p>Tindakan berikut diizinkan untuk dilakukan di Amazon Q di sumber daya Connect yang memiliki tag sumber daya 'AmazonConnectEnabled': 'True' di Amazon Q di Connect Knowledge Base:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>wisdom:CreateQuickResponse</code>• <code>wisdom:GetQuickResponse</code>• <code>wisdom:SearchQuickResponses</code>• <code>wisdom:StartImportJob</code>• <code>wisdom:GetImportJob</code>• <code>wisdom:ListImportJobs</code>• <code>wisdom:ListQuickResponses</code>• <code>wisdom:UpdateQuickResponse</code>• <code>wisdom>DeleteQuickResponse</code>	25 Oktober 2023

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Tindakan yang ditambahkan untuk Profil Pelanggan	Menambahkan tindakan berikut untuk mengelola Peran Tertaut Layanan Profil Amazon Connect Pelanggan: <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:ListCalculatedAttributeDefinitions</code>• <code>profile:GetCalculatedAttributeForProfile</code>	Oktober 6, 2023

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy- Tindakan yang ditambahkan untuk Amazon Q di Connect</p>	<p>Tindakan berikut diizinkan untuk dilakukan di Amazon Q di sumber daya Connect yang memiliki tag sumber daya 'AmazonConnectEnabled': 'True' di Amazon Q di basis pengetahuan Connect dan asisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>wisdom:CreateContent</code> • <code>wisdom>DeleteContent</code> • <code>wisdom:CreateKnowledgeBase</code> • <code>wisdom:GetAssistant</code> • <code>wisdom:GetKnowledgeBase</code> • <code>wisdom:GetContent</code> • <code>wisdom:GetRecommendations</code> • <code>wisdom:GetSession</code> • <code>wisdom:NotifyRecommendationsReceived</code> • <code>wisdom:QueryAssistant</code> • <code>wisdom:StartContentUpload</code> • <code>wisdom:UntagResource</code> • <code>wisdom:TagResource</code> 	<p>September 29, 2023</p>

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
	<ul style="list-style-type: none"> • <code>wisdom:CreateSession</code> <p>List Tindakan berikut diizinkan untuk dilakukan di semua Amazon Q di sumber daya Connect:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>wisdom:ListAssistants</code> • <code>wisdom:KnowledgeBases</code> 	
<p>CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy— Ditambahkan <code>CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy</code></p>	<p>Kebijakan terkelola baru.</p>	<p>7 Maret 2023</p>
<p>AmazonConnect_FullAccess — Menambahkan izin untuk mengelola Peran Tertaut Layanan Profil Pelanggan Amazon Connect</p>	<p>Menambahkan tindakan berikut untuk mengelola Peran Tertaut Layanan Profil Pelanggan Amazon Connect.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>iam:CreateServiceLinkedRole</code> - memungkinkan Anda membuat peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan. 	<p>26 Januari 2023</p>

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Menambahkan tindakan untuk Amazon CloudWatch	Menambahkan tindakan berikut untuk memublikasikan metrik Amazon Connect penggunaan untuk instans ke akun Anda. <ul style="list-style-type: none"><code>cloudwatch:PutMetricData</code>	Februari 22, 2022

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
<p>AmazonConnect_FullAccess — Menambahkan izin untuk mengelola domain Profil Pelanggan Amazon Connect</p>	<p>Menambahkan semua izin untuk mengelola domain Profil Pelanggan Amazon Connect yang dibuat untuk instans Amazon Connect baru.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:ListAccountIntegrations</code> - Daftar semua integrasi yang terkait dengan URI tertentu di file. Akun AWS • <code>profile:ListDomains</code> - Mengembalikan daftar semua domain untuk Akun AWS yang telah dibuat. • <code>profile:GetDomain</code> - Mengembalikan informasi tentang domain tertentu. • <code>profile:ListProfileObjectTypeTemplates</code> - Izinkan situs web admin Amazon Connect menampilkan daftar templat yang dapat Anda gunakan untuk membuat pemetaan data Anda. • <code>profile:GetObjectTypes</code> - Memungkinkan Anda untuk melihat semua Jenis Objek saat ini (pemetaan data) yang telah Anda buat. 	<p>12 November 2021</p>

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
	<p>Izin berikut diizinkan untuk dilakukan pada domain dengan nama yang diawali dengan: amazon-connect-</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:AddProfileKey</code> - Memungkinkan Anda mengaitkan nilai kunci baru dengan profil tertentu • <code>profile:CreateDomain</code> - Memungkinkan Anda membuat domain baru • <code>profile:CreateProfile</code> - Memungkinkan Anda membuat profil baru • <code>profile>DeleteDomain</code> - Memungkinkan Anda menghapus domain • <code>profile>DeleteIntegration</code> - Memungkinkan Anda menghapus integrasi dengan domain • <code>profile>DeleteProfile</code> - Memungkinkan Anda menghapus profil • <code>profile>DeleteProfileKey</code> - Memungkinkan Anda menghapus kunci profil • <code>profile>DeleteProfileObject</code> - Memungkinkan Anda untuk menghapus objek profil 	

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
	<ul style="list-style-type: none">• <code>profile:DeleteProfileObjectType</code> - Memungkinkan Anda untuk menghapus jenis objek profil• <code>profile:GetIntegration</code> - Memungkinkan Anda untuk mengambil informasi tentang integrasi• <code>profile:GetMatches</code> - Memungkinkan Anda untuk mengambil kemungkinan kecocokan profil• <code>profile:GetProfileObjectType</code> - Memungkinkan Anda untuk mengambil jenis objek profil• <code>profile:ListIntegrations</code> - Memungkinkan Anda membuat daftar integrasi• <code>profile:ListProfileObjects</code> - Memungkinkan Anda untuk daftar objek profil• <code>profile:ListProfileObjectTypes</code> - Memungkinkan Anda untuk daftar jenis objek profil• <code>profile:ListTagsForResource</code> - Memungkinkan Anda untuk daftar tag untuk sumber daya	

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
	<ul style="list-style-type: none">• <code>profile:MergeProfiles</code> - Memungkinkan Anda menggabungkan kecocokan profil• <code>profile:PutIntegration</code> - Memungkinkan Anda menambahkan integrasi antara layanan dan layanan pihak ketiga yang mencakup Amazon AppFlow dan Amazon Connect• <code>profile:PutProfileObject</code> - Memungkinkan Anda membuat dan memperbarui objek• <code>profile:PutProfileObjectType</code> - Memungkinkan Anda membuat dan memperbarui jenis objek• <code>profile:SearchProfiles</code> - Memungkinkan Anda untuk mencari profil• <code>profile:TagResource</code> - Memungkinkan Anda menandai sumber daya• <code>profile:UntagResource</code> - Memungkinkan Anda untuk menghapus tag sumber daya	

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
	<ul style="list-style-type: none">• <code>profile:UpdateDomain</code> - Memungkinkan Anda memperbarui domain• <code>profile:UpdateProfile</code> - Memungkinkan Anda memperbarui profil	

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy— Tindakan yang ditambahkan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect</p>	<p>Menambahkan tindakan berikut agar alur Amazon Connect dan pengalaman agen dapat berinteraksi dengan profil di domain Profil Pelanggan default Anda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:SearchProfiles</code> • <code>profile:CreateProfile</code> • <code>profile:UpdateProfile</code> • <code>profile:AddProfileKey</code> <p>Menambahkan tindakan berikut agar alur Amazon Connect dan pengalaman agen dapat berinteraksi dengan objek profil di domain Profil Pelanggan default Anda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:ListProfileObjects</code> <p>Menambahkan tindakan berikut agar alur Amazon Connect dan pengalaman agen dapat menentukan apakah Profil Pelanggan diaktifkan untuk instans Amazon Connect Anda:</p>	<p>12 November 2021</p>

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
	<ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:ListAccountIntegrations</code> 	
<p>AmazonConnectVoiceIDFullAccess - Ditambahkan kebijakan AWS terkelola baru</p>	<p>Menambahkan kebijakan AWS terkelola baru sehingga Anda dapat mengatur pengguna untuk menggunakan ID Suara Amazon Connect.</p> <p>Kebijakan ini menyediakan akses penuh ke Amazon Connect Voice ID melalui AWS konsol, SDK, atau cara lain.</p>	27 September 2021
<p>AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy — Menambahkan kebijakan peran terkait layanan baru</p>	<p>Menambahkan kebijakan peran terkait layanan baru untuk kampanye keluar.</p> <p>Kebijakan ini menyediakan akses untuk mengambil semua kampanye keluar.</p>	27 September 2021

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Tindakan yang ditambahkan untuk Amazon Lex	<p>Menambahkan tindakan berikut untuk semua bot yang dibuat di akun di semua Wilayah. Tindakan ini ditambahkan untuk mendukung integrasi dengan Amazon Lex.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>lex:ListBots</code> - Daftar semua bot yang tersedia di Wilayah tertentu untuk akun Anda. • <code>lex:ListBotAliases</code> - Daftar semua alias untuk bot yang diberikan. 	15 Juni 2021
AmazonConnect_FullAccess - Tindakan yang ditambahkan untuk Amazon Lex	<p>Menambahkan tindakan berikut untuk semua bot yang dibuat di akun di semua Wilayah. Tindakan ini ditambahkan untuk mendukung integrasi dengan Amazon Lex.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>lex:ListBots</code> • <code>lex:ListBotAliases</code> 	15 Juni 2021
Amazon Connect mulai melacak perubahan	Amazon Connect mulai melacak perubahan untuk kebijakan AWS terkelolanya.	15 Juni 2021

Memecahkan masalah identitas dan akses Amazon Connect

Gunakan informasi berikut untuk membantu Anda mendiagnosis dan memperbaiki masalah umum yang mungkin Anda temui saat bekerja dengan Amazon Connect dan IAM.

Topik

- [Saya tidak berwenang untuk melakukan iam: PassRole](#)
- [Saya ingin mengizinkan orang di luar AWS akun saya untuk mengakses sumber daya Amazon Connect saya](#)

Saya tidak berwenang untuk melakukan iam: PassRole

Jika Anda menerima kesalahan yang tidak diizinkan untuk melakukan `iam:PassRole` tindakan, kebijakan Anda harus diperbarui agar Anda dapat meneruskan peran ke Amazon Connect.

Beberapa Layanan AWS memungkinkan Anda untuk meneruskan peran yang ada ke layanan tersebut alih-alih membuat peran layanan baru atau peran terkait layanan. Untuk melakukannya, Anda harus memiliki izin untuk meneruskan peran ke layanan.

Contoh kesalahan berikut terjadi ketika pengguna IAM bernama `marymajor` mencoba menggunakan konsol untuk melakukan tindakan di Amazon Connect. Namun, tindakan tersebut memerlukan layanan untuk mendapatkan izin yang diberikan oleh peran layanan. Mary tidak memiliki izin untuk meneruskan peran tersebut pada layanan.

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/marymajor is not authorized to perform:
iam:PassRole
```

Dalam kasus ini, kebijakan Mary harus diperbarui agar dia mendapatkan izin untuk melakukan tindakan `iam:PassRole` tersebut.

Jika Anda memerlukan bantuan, hubungi AWS administrator Anda. Administrator Anda adalah orang yang memberi Anda kredensial masuk.

Saya ingin mengizinkan orang di luar AWS akun saya untuk mengakses sumber daya Amazon Connect saya

Anda dapat membuat peran yang dapat digunakan pengguna di akun lain atau pengguna di luar organisasi Anda untuk mengakses sumber daya Anda. Anda dapat menentukan siapa saja yang dipercaya untuk mengambil peran tersebut. Untuk layanan yang mendukung kebijakan berbasis sumber daya atau daftar kontrol akses (ACL), Anda dapat menggunakan kebijakan tersebut untuk memberi pengguna akses ke sumber daya Anda.

Untuk mempelajari selengkapnya, periksa hal berikut:

- Untuk mengetahui apakah Amazon Connect mendukung fitur ini, lihat [Bagaimana Amazon Connect bekerja dengan IAM](#).
- Untuk mempelajari cara menyediakan akses ke sumber daya Anda di seluruh sumber daya Akun AWS yang Anda miliki, lihat [Menyediakan akses ke pengguna IAM di pengguna lain Akun AWS yang Anda miliki](#) di Panduan Pengguna IAM.
- Untuk mempelajari cara menyediakan akses ke sumber daya Anda kepada pihak ketiga Akun AWS, lihat [Menyediakan akses yang Akun AWS dimiliki oleh pihak ketiga](#) dalam Panduan Pengguna IAM.
- Untuk mempelajari cara memberikan akses melalui federasi identitas, lihat [Memberikan akses kepada pengguna eksternal yang sah \(federasi identitas\)](#) dalam Panduan Pengguna IAM.
- Untuk mempelajari perbedaan antara penggunaan peran dan kebijakan berbasis sumber daya untuk akses lintas akun, lihat [Perbedaan antara peran IAM dan kebijakan berbasis sumber daya](#) di Panduan Pengguna IAM.

Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect

Apa itu peran terkait layanan (SLR) dan mengapa itu penting?

Amazon Connect menggunakan AWS Identity and Access Management peran [terkait layanan](#) (IAM). Peran terkait layanan adalah jenis peran IAM unik yang ditautkan langsung ke instans Amazon Connect.

Peran terkait layanan telah ditentukan sebelumnya oleh Amazon Connect dan menyertakan [semua izin yang diperlukan Amazon](#) Connect untuk memanggil AWS layanan lain atas nama Anda.

Anda perlu mengaktifkan peran terkait layanan sehingga Anda dapat menggunakan fitur baru di Amazon Connect, seperti dukungan penandaan, antarmuka pengguna baru dalam manajemen Pengguna dan profil Perutean, dan antrian dengan dukungan. CloudTrail

Untuk informasi tentang layanan lain yang mendukung peran tertaut layanan, lihat [Layanan AWS yang kompatibel dengan IAM](#) dan cari layanan yang memiliki nilai Ya di dalam kolom Peran Tertaut Layanan. Pilih Ya dengan sebuah tautan untuk melihat dokumentasi peran terkait layanan untuk layanan tersebut.

Izin peran terkait layanan untuk Amazon Connect

Amazon Connect menggunakan peran terkait layanan dengan awalan `AWSServiceRoleForAmazonConnect_` *unique-id* – Memberikan izin Amazon Connect untuk mengakses sumber daya atas nama Anda. AWS

Peran terkait layanan `AWSServiceRoleForAmazonConnect` awalan mempercayai layanan berikut untuk mengambil peran:

- `connect.amazonaws.com`

Kebijakan izin [AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#) peran memungkinkan Amazon Connect menyelesaikan tindakan berikut pada sumber daya yang ditentukan:

- Tindakan: semua tindakan Amazon Connect, `connect:*`, di semua sumber daya Amazon Connect.
- Tindakan: IAM `iam:DeleteRole` untuk memungkinkan penghapusan peran terkait layanan.
- Tindakan: Amazon S3 `s3:GetObject`, `s3:DeleteObjects`, `s3:GetBucketLocation`, dan `GetBucketAcl` untuk bucket S3 yang ditentukan untuk rekaman percakapan.

Ini juga memberikans3:PutObject,s3:PutObjectAcl, dan s3:GetObjectAcl ke ember yang ditentukan untuk laporan yang diekspor.

- Tindakan: Amazon CloudWatch Logs `logs:CreateLogStream`, `logs:DescribeLogStreams`, dan `logs:PutLogEvents` ke grup CloudWatch Log yang ditentukan untuk flow logging.
- Tindakan: Amazon Lex `lex:ListBots`, `lex:ListBotAliases` untuk semua bot yang dibuat di akun di semua Wilayah.
- Tindakan: Profil Pelanggan Amazon Connect
 - `profile:SearchProfiles`
 - `profile:CreateProfile`
 - `profile:UpdateProfile`
 - `profile:AddProfileKey`
 - `profile:ListProfileObjects`
 - `profile:ListAccountIntegrations`
 - `profile:ListProfileObjectTypeTemplates`
 - `profile:GetProfileObjectTypeTemplate`

- `profile:ListProfileObjectTypes`
- `profile:GetProfileObjectType`
- `profile:ListCalculatedAttributeDefinitions`
- `profile:GetCalculatedAttributeForProfile`
- `profile:ListCalculatedAttributesForProfile`
- `profile:GetDomain`
- `profile:ListIntegrations`
- `profile:CreateCalculatedAttributeDefinition`
- `profile>DeleteCalculatedAttributeDefinition`
- `profile:GetCalculatedAttributeDefinition`
- `profile:UpdateCalculatedAttributeDefinition`

untuk menggunakan domain Profil Pelanggan default Anda (termasuk profil dan semua tipe objek dalam domain) dengan alur Amazon Connect dan aplikasi pengalaman agen.

- Tindakan: Amazon Connect Amazon Q di Connect
 - `wisdom:CreateContent`
 - `wisdom>DeleteContent`
 - `wisdom:CreateKnowledgeBase`
 - `wisdom:GetAssistant`
 - `wisdom:GetKnowledgeBase`
 - `wisdom:GetContent`
 - `wisdom:GetRecommendations`
 - `wisdom:GetSession`
 - `wisdom:NotifyRecommendationsReceived`
 - `wisdom:QueryAssistant`
 - `wisdom:StartContentUpload`
 - `wisdom:UntagResource`
 - `wisdom:TagResource`
 - `wisdom:CreateSession`
 - `wisdom:CreateQuickResponse`
 - `wisdom:GetQuickResponse`

- `wisdom:SearchQuickResponses`
- `wisdom:StartImportJob`
- `wisdom:GetImportJob`
- `wisdom:ListImportJobs`
- `wisdom:ListQuickResponses`
- `wisdom:UpdateQuickResponse`
- `wisdom>DeleteQuickResponse`
- `wisdom:PutFeedback`

dengan tag sumber daya `'AmazonConnectEnabled': 'True'` di semua Amazon Connect Amazon Q di sumber daya Connect yang terkait dengan instans Amazon Connect Anda.

- `wisdom:ListAssistants`
- `wisdom:KnowledgeBases`

di semua sumber daya Amazon Connect Amazon Q di Connect.

- Tindakan: Amazon CloudWatch Metrics `cloudwatch:PutMetricData` untuk mempublikasikan metrik penggunaan Amazon Connect untuk instans ke akun Anda.
- Tindakan: Amazon Pinpoint `sms:DescribePhoneNumbers` dan `sms:SendTextMessage` memungkinkan Amazon Connect mengirim SMS.

Saat Anda mengaktifkan fitur tambahan di Amazon Connect, izin berikut ditambahkan untuk peran terkait layanan untuk mengakses sumber daya yang terkait dengan fitur tersebut dengan menggunakan kebijakan in-line:

- Tindakan: Amazon Data Firehose `firehose:DescribeDeliveryStream` dan `firehose:PutRecord`, dan `firehose:PutRecordBatch` untuk aliran pengiriman yang ditentukan untuk aliran peristiwa agen dan catatan kontak.
- Tindakan: Amazon Kinesis `kinesis:PutRecord` Data `kinesis:PutRecords` `Streams`, `kinesis:DescribeStream`, dan untuk aliran yang ditentukan untuk aliran peristiwa agen dan catatan kontak.
- Tindakan: Amazon Lex `lex:PostContent` untuk bot yang ditambahkan ke instans Anda.
- Tindakan: Amazon Connect Voice-ID `voiceid:*` untuk domain ID Suara yang terkait dengan instans Anda.

- Tindakan: `EventBridge events:PutRule` dan `events:PutTargets` untuk EventBridge aturan terkelola Amazon Connect untuk menerbitkan rekaman CTR untuk domain ID Suara terkait Anda.
- Aksi: kampanye keluar
 - `connect-campaigns:CreateCampaign`
 - `connect-campaigns>DeleteCampaign`
 - `connect-campaigns:DescribeCampaign`
 - `connect-campaigns:UpdateCampaignName`
 - `connect-campaigns:GetCampaignState`
 - `connect-campaigns:GetCampaignStateBatch`
 - `connect-campaigns:ListCampaigns`
 - `connect-campaigns:UpdateOutboundCallConfig`
 - `connect-campaigns:UpdateDialerConfig`
 - `connect-campaigns:PauseCampaign`
 - `connect-campaigns:ResumeCampaign`
 - `connect-campaigns:StopCampaign`

untuk semua operasi yang terkait dengan kampanye keluar.

Anda harus mengonfigurasi izin untuk mengizinkan entitas IAM (seperti pengguna, grup, atau peran) untuk membuat, mengedit, atau menghapus peran terkait layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Membuat peran terkait layanan untuk Amazon Connect

Anda tidak perlu membuat peran tertaut layanan secara manual. Saat Anda membuat instance baru di Amazon Connect di AWS Management Console, Amazon Connect akan membuat peran terkait layanan untuk Anda.

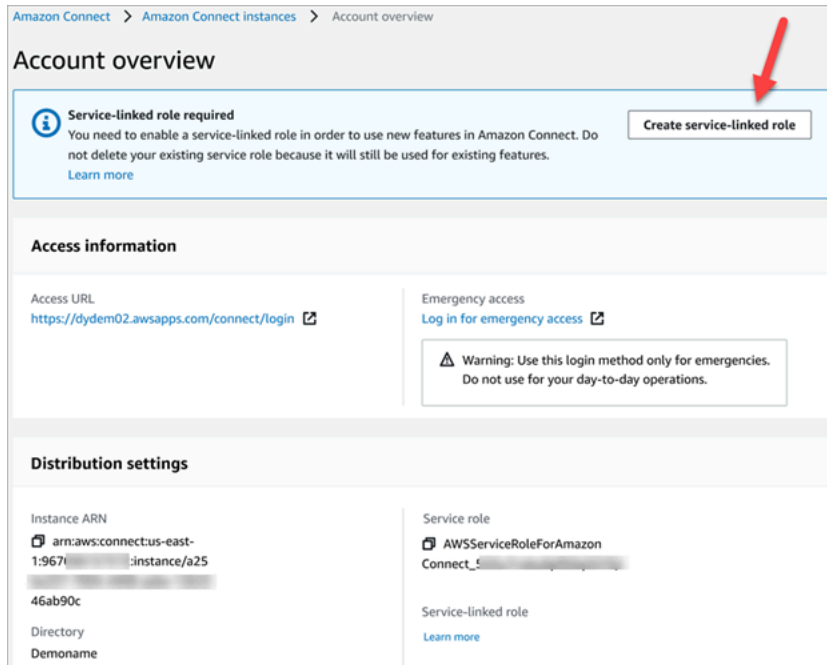
Jika Anda menghapus peran terkait layanan ini, dan ingin membuatnya lagi, Anda dapat mengulangi proses yang sama untuk membuat kembali peran tersebut di akun Anda. Saat Anda membuat instance baru di Amazon Connect, Amazon Connect akan membuat peran yang ditautkan layanan untuk Anda lagi.

Anda juga dapat menggunakan konsol IAM untuk membuat peran terkait layanan dengan Amazon Connect - Kasus penggunaan akses penuh. Di IAM CLI atau IAM API, buat peran tertaut layanan

dengan nama layanan `connect.amazonaws.com`. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM. Jika Anda menghapus peran tertaut layanan ini, Anda dapat mengulang proses yang sama untuk membuat peran tersebut lagi.

Untuk contoh yang dibuat sebelum Oktober 2018

Jika instans Amazon Connect dibuat sebelum Oktober 2018, Anda tidak memiliki peran terkait layanan yang disiapkan. Untuk membuat peran terkait layanan, pada halaman Ringkasan akun, pilih **Buat peran terkait layanan**, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Untuk daftar izin IAM yang diperlukan untuk membuat peran terkait layanan, lihat [Halaman Ikhtisar di topik. Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke situs web admin Amazon Connect](#)

Mengedit peran terkait layanan untuk Amazon Connect

Amazon Connect tidak mengizinkan Anda mengedit peran terkait layanan yang `AWSServiceRoleForAmazonConnect` diawali. Setelah membuat peran tertaut layanan, Anda tidak dapat mengubah nama peran karena berbagai entitas mungkin mereferensikan peran tersebut. Namun, Anda dapat mengedit deskripsi peran menggunakan IAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengedit peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Memeriksa peran terkait layanan memiliki izin untuk Amazon Lex

1. Pada panel navigasi konsol IAM, pilih **Peran**.

2. Pilih nama peran yang akan diubah.

Menghapus peran terkait layanan untuk Amazon Connect

Anda tidak perlu menghapus peran `AWSServiceRoleForAmazonConnect` awalan secara manual. Saat menghapus instans Amazon Connect di AWS Management Console, Amazon Connect membersihkan sumber daya dan menghapus peran terkait layanan untuk Anda.

Wilayah yang Didukung untuk peran terkait layanan Amazon Connect

Amazon Connect mendukung penggunaan peran terkait layanan di semua wilayah tempat layanan tersedia. Untuk informasi selengkapnya, lihat [AWS Wilayah dan Titik Akhir](#).

Menggunakan peran terkait layanan untuk kampanye keluar

Kampanye keluar Amazon Connect menggunakan peran AWS Identity and Access Management terkait layanan. Jika instans Amazon Connect diaktifkan untuk menggunakan kampanye keluar, instans Amazon Connect akan menciptakan peran unik terkait layanan yang memungkinkannya melakukan tindakan pada instans Amazon Connect.

Peran terkait layanan membuat pengaturan kampanye keluar lebih mudah karena Anda tidak perlu menambahkan izin yang diperlukan secara manual. Kampanye keluar menentukan izin peran terkait layanan, dan kecuali ditentukan lain, hanya kampanye keluar yang dapat mengambil perannya. Izin yang ditentukan mencakup kebijakan kepercayaan dan kebijakan izin, serta bahwa kebijakan izin tidak dapat dilampirkan ke entitas IAM lainnya.

Untuk informasi tentang layanan lain yang mendukung peran terkait layanan, lihat [AWS layanan yang bekerja dengan IAM di Panduan Pengguna IAM](#). Cari layanan yang memiliki Yes di kolom Service-Linked Role. Pilih Ya dengan sebuah tautan untuk melihat dokumentasi peran terkait layanan untuk layanan tersebut.

Izin peran terkait layanan untuk kampanye keluar

Kampanye keluar menggunakan awalan peran terkait layanan `AWSServiceRoleForConnectCampaigns` —Memberikan izin kampanye keluar untuk mengakses sumber daya atas nama Anda. AWS

Peran tertaut layanan `AWSServiceRoleForConnectCampaigns` memercayai layanan berikut untuk mengambil peran tersebut:

- `connect-campaigns.amazonaws.com`

Kebijakan izin [AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy](#) peran memungkinkan kampanye keluar untuk menyelesaikan tindakan berikut pada sumber daya yang ditentukan. Izin tambahan ditambahkan untuk peran terkait layanan untuk mengakses sumber daya:

- Tindakan: Kampanye keluar `connect-campaigns:ListCampaigns` untuk AWS akun.
- Tindakan: Amazon Connect `connect:BatchPutContact` dan `connect:StopContact` untuk semua instans Amazon Connect.
- Tindakan: Amazon Connect `connect:StartOutboundVoiceContact` `connect:GetMetricData` dan `connect:GetCurrentMetricData` untuk instans Amazon Connect ditentukan.

Anda harus mengonfigurasi izin untuk mengizinkan entitas IAM (seperti pengguna, grup, atau peran) untuk membuat, mengedit, atau menghapus peran terkait layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Membuat peran terkait layanan untuk kampanye keluar

Anda tidak perlu membuat peran tertaut layanan secara manual. Saat Anda mengaitkan instans Amazon Connect dengan kampanye keluar dengan menjalankan `StartInstanceOnboardingJob` API, kampanye keluar akan membuat peran terkait layanan untuk Anda.

Jika Anda menghapus peran terkait layanan ini, dan ingin membuatnya lagi, Anda dapat mengulangi proses yang sama untuk membuat kembali peran tersebut di akun Anda. Saat Anda mengaitkan instans Amazon Connect baru dengan kampanye keluar, Amazon Connect akan membuat peran terkait layanan untuk Anda lagi.

Mengedit peran terkait layanan untuk kampanye keluar

Kampanye keluar tidak memungkinkan Anda mengedit peran `AWSServiceRoleForConnectCampaigns` terkait layanan. Setelah membuat peran tertaut layanan, Anda tidak dapat mengubah nama peran karena berbagai entitas mungkin mereferensikan peran tersebut. Namun, Anda dapat mengedit deskripsi peran menggunakan IAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengedit peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Menghapus peran terkait layanan untuk kampanye keluar

Jika Anda tidak lagi memerlukan kampanye keluar, sebaiknya hapus peran terkait layanan terkait. Dengan begitu, Anda tidak memiliki entitas yang tidak digunakan yang tidak dipantau atau dipelihara secara aktif. Tetapi, Anda harus membersihkan sumber daya peran yang terhubung dengan layanan sebelum menghapusnya secara manual.

Untuk menghapus sumber daya kampanye keluar yang digunakan oleh **AWSServiceRoleForConnectCampaigns**

- Hapus semua pengaturan kampanye untuk AWS akun.

Untuk menghapus peran terkait layanan secara manual menggunakan IAM

- Gunakan konsol IAM, AWS CLI, atau AWS API untuk menghapus peran terkait layanan `AWSServiceRoleForConnectCampaigns`. Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Menghapus peran terkait layanan](#) di Panduan Pengguna IAM.

Wilayah yang Didukung untuk kampanye keluar peran terkait layanan

Kampanye keluar mendukung penggunaan peran terkait layanan di semua Wilayah tempat layanan tersedia. Untuk informasi selengkapnya, lihat [AWS Wilayah dan Titik Akhir](#).

Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon AppIntegrations

Amazon AppIntegrations menggunakan peran AWS Identity and Access Management [terkait layanan](#) (IAM). Peran terkait layanan adalah jenis peran IAM unik yang ditautkan langsung ke Amazon. AppIntegrations Peran terkait layanan telah ditentukan sebelumnya oleh Amazon AppIntegrations dan mencakup semua izin yang diperlukan layanan untuk memanggil AWS layanan lain atas nama Anda.

Peran terkait layanan membuat pengaturan Amazon AppIntegrations lebih mudah karena Anda tidak perlu menambahkan izin yang diperlukan secara manual. Amazon AppIntegrations mendefinisikan izin peran terkait layanannya, dan kecuali ditentukan lain, hanya Amazon yang AppIntegrations dapat mengambil perannya. Izin yang ditentukan mencakup kebijakan kepercayaan dan kebijakan izin, serta bahwa kebijakan izin tidak dapat dilampirkan ke entitas IAM lainnya.

Anda dapat menghapus peran tertaut layanan hanya setelah menghapus sumber daya terkait terlebih dahulu. Ini melindungi AppIntegrations sumber daya Amazon Anda karena Anda tidak dapat secara tidak sengaja menghapus izin untuk mengakses sumber daya.

Untuk informasi tentang layanan lain yang mendukung peran terkait layanan, lihat [Layanan AWS yang Bekerja bersama IAM](#) dan mencari layanan yang memiliki Ya dalam Peran Terkait Layanan. Pilih Ya dengan sebuah tautan untuk melihat dokumentasi peran terkait layanan untuk layanan tersebut.

Izin peran terkait layanan untuk Amazon AppIntegrations

Amazon AppIntegrations menggunakan nama peran terkait layanan `AWSServiceRoleForAppIntegrations` yang memungkinkan Anda AppIntegrations mengakses layanan dan sumber daya AWS atas nama Anda.

Peran `AWSServiceRoleForAppIntegrations` terkait layanan mempercayai layanan berikut untuk mengambil peran:

- `app-integrations.amazonaws.com`

Kebijakan izin peran bernama `AppIntegrationsServiceLinkedRolePolicy` memungkinkan Amazon AppIntegrations menyelesaikan tindakan berikut pada sumber daya yang ditentukan:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cloudwatch:PutMetricData"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "cloudwatch:namespace": "AWS/AppIntegrations"
        }
      }
    },
    {
      "Effect": "Allow",
```

```

    "Action": [
      "appflow:DescribeConnectorEntity",
      "appflow:ListConnectorEntities"
    ],
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "appflow:DescribeConnectorProfiles",
      "appflow:UseConnectorProfile"
    ],
    "Resource": "arn:aws:appflow:*:*:connector-profile/*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "appflow>DeleteFlow",
      "appflow:DescribeFlow",
      "appflow:DescribeFlowExecutionRecords",
      "appflow:StartFlow",
      "appflow:StopFlow",
      "appflow:UpdateFlow"
    ],
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "aws:ResourceTag/AppIntegrationsManaged": "true"
      }
    },
    "Resource": "arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*"
  },
  {
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "appflow:TagResource"
    ],
    "Condition": {
      "ForAllValues:StringEquals": {
        "aws:TagKeys": [
          "AppIntegrationsManaged"
        ]
      }
    },
    "Resource": "arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*"
  }

```

```

    }
  ]
}

```

- Tindakan: `cloudwatch:PutMetricData` saat "*" menggunakan `StringEquals` kondisi `"cloudwatch:namespace": "AWS/AppIntegrations"`.
- Tindakan: `appflow:DescribeConnectorEntity` dan `appflow:ListConnectorEntities` seterusnya "*" .
- Tindakan: `appflow:DescribeConnectorProfiles` dan `appflow:UseConnectorProfile` seterusnya `arn:aws:appflow:*:*:connector-profile/*`
- Tindakan: `appflow>DeleteFlow`, `appflow:DescribeFlow`, `appflow:DescribeFlowExecutionRecord`, `appflow:StartFlow`, `appflow:StopFlow`, dan `appflow:UpdateFlow` pada `arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*` penggunaan `StringEquals` kondisi `"aws:ResourceTag/AppIntegrationsManaged": "true"`.
- Tindakan: `appflow:TagResource` saat `arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*` menggunakan `ForAllValues:StringEquals` `aws:TagKeys` kondisi `AppIntegrationsManaged`.

Anda harus mengonfigurasi izin untuk mengizinkan entitas IAM (seperti pengguna, grup, atau peran) untuk membuat, mengedit, atau menghapus peran terkait layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Membuat peran terkait layanan untuk Amazon AppIntegrations

Anda tidak perlu membuat peran tertaut layanan secara manual. Saat Anda membuat integrasi data atau peristiwa menggunakan Amazon Q di Connect, Customer Profiles, atau Tasks widget di Amazon Connect di AWS Management Console, AWS CLI, the, atau AWS API, Amazon AppIntegrations membuat peran terkait layanan untuk Anda.

Important

Peran tertaut layanan ini dapat muncul di akun Anda jika Anda menyelesaikan tindakan di layanan lain yang menggunakan fitur yang disupport oleh peran ini. Selain itu, jika Anda membuat AppIntegrations sumber daya Amazon baru setelah 30 September 2022, ketika mulai mendukung peran terkait layanan, Amazon AppIntegrations membuat

AWSServiceRoleForAppIntegrations peran tersebut di akun Anda. Untuk mempelajari lebih lanjut, lihat [Peran baru muncul di akun IAM saya](#).

Jika Anda menghapus peran yang terhubung dengan layanan ini, lalu ingin membuatnya lagi, Anda dapat menggunakan proses yang sama untuk membuat ulang peran tersebut di akun Anda. Saat Anda membuat integrasi data atau peristiwa menggunakan Amazon Q di Connect, Customer Profiles, atau Tasks widget di Amazon Connect, Amazon akan AppIntegrations membuat peran terkait layanan untuk Anda lagi.

Anda juga dapat menggunakan konsol IAM untuk membuat peran terkait layanan dengan kasus penggunaan. AppIntegrations Di AWS CLI atau AWS API, buat peran terkait layanan dengan nama `app-integrations.amazonaws.com` layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM. Jika Anda menghapus peran tertaut layanan ini, Anda dapat mengulang proses yang sama untuk membuat peran tersebut lagi.

Mengedit peran terkait layanan untuk Amazon AppIntegrations

Amazon AppIntegrations tidak mengizinkan Anda mengedit peran AWSServiceRoleForAppIntegrations terkait layanan. Setelah membuat peran tertaut layanan, Anda tidak dapat mengubah nama peran karena berbagai entitas mungkin mereferensikan peran tersebut. Namun, Anda dapat mengedit deskripsi peran menggunakan IAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengedit peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Menghapus peran terkait layanan untuk Amazon AppIntegrations

Jika tidak perlu lagi menggunakan fitur atau layanan yang memerlukan peran tertaut layanan, sebaiknya Anda menghapus peran tersebut. Dengan begitu, Anda tidak memiliki entitas yang tidak digunakan yang tidak dipantau atau dipelihara secara aktif. Tetapi, Anda harus membersihkan sumber daya peran yang terhubung dengan layanan sebelum menghapusnya secara manual. Anda harus terlebih dahulu menghapus data dan asosiasi integrasi acara di AWS Konsol, lalu menghapus data dan integrasi acara menggunakan AWS CLI

Note

Jika AppIntegrations layanan Amazon menggunakan peran saat Anda mencoba menghapus sumber daya, maka penghapusan mungkin gagal. Jika hal itu terjadi, tunggu beberapa menit dan coba mengoperasikannya lagi.

Untuk menghapus asosiasi integrasi data yang digunakan oleh `AWSServiceRoleForAppIntegrations` di AWS Konsol

1. Buka bagian Amazon Q di Connect di Amazon Connect Console dan pilih nama asosiasi integrasi data yang ingin Anda hapus.
2. Pilih Hapus di sisi kanan bagian Detail integrasi.
3. Di kotak pop, masukkan nama integrasi untuk konfirmasi dan pilih Hapus.

Untuk menghapus integrasi data yang digunakan oleh `AWSServiceRoleForAppIntegrations` menggunakan AWS CLI

1. Buat daftar integrasi data Anda untuk melihat nama integrasi yang ada.

```
aws appintegrations list-data-integrations
```

2. Hapus setiap integrasi menggunakan nama integrasi data.

```
aws appintegrations delete-data-integration --data-integration-  
identifier DATA_INTEGRATION_NAME
```

Untuk menghapus asosiasi integrasi acara yang digunakan oleh `AWSServiceRoleForAppIntegrations` di AWS Konsol

1. Buka Profil Pelanggan atau bagian Tugas di Konsol Amazon Connect dan pilih nama asosiasi integrasi acara yang ingin Anda hapus.
2. Setelah Anda memilih integrasi acara di bagian Tugas, pop-up akan muncul. Pilih tombol Hapus koneksi dan masukkan kata hapus untuk menghapus asosiasi integrasi acara Anda.

Untuk menghapus integrasi acara yang digunakan oleh `AWSServiceRoleForAppIntegrations` menggunakan AWS CLI

1. Buat daftar integrasi acara Anda untuk melihat nama integrasi yang ada.

```
aws appintegrations list-event-integrations
```

2. Hapus setiap integrasi menggunakan nama integrasi data.

```
aws appintegrations delete-event-integration --name  
EVENT_INTEGRATION_NAME
```

Untuk menghapus peran terkait layanan secara manual menggunakan IAM

Gunakan konsol IAM, the AWS CLI, atau AWS API untuk menghapus peran AWSServiceRoleForAppIntegrations terkait layanan. Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Menghapus peran terkait layanan](#) di Panduan Pengguna IAM.

Wilayah yang didukung untuk peran AppIntegrations terkait layanan Amazon

Amazon AppIntegrations mendukung penggunaan peran terkait layanan di semua wilayah tempat layanan tersedia. Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Wilayah AWS dan titik akhir](#).

Anda dapat menggunakan AWSServiceRoleForAppIntegrations peran di wilayah berikut.

Nama Wilayah	Identitas wilayah	Support di Amazon AppIntegrations
US East (Northern Virginia)	us-east-1	Ya
US West (Oregon)	us-west-2	Ya
Asia Pacific (Mumbai)	ap-south-1	Ya
Asia Pacific (Seoul)	ap-northeast-2	Ya
Asia Pacific (Singapore)	ap-southeast-1	Ya
Asia Pacific (Sydney)	ap-southeast-2	Ya
Asia Pacific (Tokyo)	ap-northeast-1	Ya
Canada (Central)	ca-sentral-1	Ya
Eropa (Frankfurt)	eu-central-1	Ya
Eropa (London)	eu-west-2	Ya
Afrika (Cape Town)	af-south-1	Ya

Menggunakan peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect

Profil Pelanggan Amazon Connect menggunakan AWS Identity and Access Management peran [terkait layanan](#) (IAM). Peran terkait layanan adalah jenis peran IAM unik yang ditautkan langsung ke Profil Pelanggan. Peran terkait layanan telah ditentukan sebelumnya oleh Profil Pelanggan dan mencakup semua izin yang diperlukan layanan untuk memanggil AWS layanan lain atas nama Anda.

Peran terkait layanan membuat pengaturan Profil Pelanggan Amazon Connect menjadi lebih mudah karena Anda tidak perlu menambahkan izin yang diperlukan secara manual. Profil Pelanggan Amazon Connect mendefinisikan izin peran terkait layanannya, dan kecuali ditentukan lain, hanya Profil Pelanggan Amazon Connect yang dapat mengambil perannya. Izin yang ditentukan mencakup kebijakan kepercayaan dan kebijakan izin, serta bahwa kebijakan izin tidak dapat dilampirkan ke entitas IAM lainnya.

Untuk informasi tentang layanan lain yang mendukung peran terkait layanan, silakan lihat [layanan AWS yang bisa digunakan dengan IAM](#) dan carilah layanan yang memiliki opsi Ya di kolom Peran terkait layanan. Pilih Ya dengan sebuah tautan untuk melihat dokumentasi peran terkait layanan untuk layanan tersebut.

Izin peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect

Profil Pelanggan Amazon Connect menggunakan peran terkait layanan bernama `AWSServiceRoleForProfile_` *unique-id yang memungkinkan* Profil Pelanggan Amazon Connect mengakses layanan dan sumber daya AWS atas nama Anda..

Peran terkait layanan `AWSServiceRoleForProfile` awalan mempercayai layanan berikut untuk mengambil peran:

- `profile.amazonaws.com`

Kebijakan izin peran yang diberi nama `CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy` memungkinkan Profil Pelanggan Amazon Connect menyelesaikan tindakan berikut pada sumber daya yang ditentukan:

- Tindakan: Amazon CloudWatch Metrics `cloudwatch:PutMetricData` untuk mempublikasikan metrik penggunaan Amazon Connect untuk instans ke akun Anda.

- Tindakan: IAM `iam:DeleteRole` untuk menghapus peran terkait layanan yang `AWSServiceRoleForProfile` diawali itu sendiri saat Domain Profil Pelanggan Amazon Connect terkait dihapus.

Anda harus mengonfigurasi izin untuk mengizinkan entitas IAM (seperti pengguna, grup, atau peran) untuk membuat, mengedit, atau menghapus peran terkait layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Membuat peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect

Anda tidak perlu membuat peran tertaut layanan secara manual. Saat Anda membuat Domain Profil Pelanggan Amazon Connect pertama Anda di AWS Management Console, API AWS CLI, atau AWS API, Profil Pelanggan akan membuat peran terkait layanan untuk Anda. Perhatikan bahwa setiap domain Profil Pelanggan Amazon Connect memerlukan SLR khusus agar Profil Pelanggan Amazon Connect dapat mengambil tindakan untuk Anda.

Important

Peran tertaut layanan ini dapat muncul di akun Anda jika Anda menyelesaikan tindakan di layanan lain yang menggunakan fitur yang disupport oleh peran ini. Selain itu, jika Anda menggunakan layanan Profil Pelanggan Amazon Connect sebelum 8 Juni 2023, saat layanan tersebut mulai mendukung peran terkait layanan, maka Profil Pelanggan Amazon Connect membuat peran `AWSServiceRoleForProfile` awalan di akun Anda. Untuk mempelajari lebih lanjut, lihat [Peran baru muncul di akun IAM saya](#).

Jika Anda menghapus peran yang terhubung dengan layanan ini, lalu ingin membuatnya lagi, Anda dapat menggunakan proses yang sama untuk membuat ulang peran tersebut di akun Anda. Saat Anda membuat Domain Profil Pelanggan Amazon Connect pertama Anda, Profil Pelanggan akan membuat peran terkait layanan untuk Anda lagi.

Mengedit peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect

Profil Pelanggan Amazon Connect tidak mengizinkan Anda mengedit peran terkait layanan yang `AWSServiceRoleForProfile` diawali. Setelah membuat peran tertaut layanan, Anda tidak dapat mengubah nama peran karena berbagai entitas mungkin mereferensikan peran tersebut. Namun, Anda dapat mengedit deskripsi peran menggunakan IAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengedit peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Menghapus peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect

Anda tidak perlu menghapus peran `AWSServiceRoleForProfile` secara manual. Saat Anda menghapus Domain Profil Pelanggan Amazon Connect di AWS Management Console, API AWS CLI, atau AWS API, Profil Pelanggan membersihkan sumber daya dan menghapus peran terkait layanan untuk Anda.

Anda juga dapat menggunakan AWS CLI atau AWS API untuk menghapus peran terkait layanan secara manual. Untuk melakukannya, Anda harus membersihkan sumber daya untuk peran terkait layanan terlebih dahulu, lalu Anda dapat menghapusnya secara manual.

Note

Jika layanan Profil Pelanggan Amazon Connect menggunakan peran saat Anda mencoba menghapus sumber daya, penghapusan mungkin gagal. Jika hal itu terjadi, tunggu beberapa menit dan coba mengoperasikannya lagi.

Untuk menghapus sumber daya Amazon Connect Customer Profiles yang digunakan oleh `AWSServiceRoleForProfile` peran terkait layanan awalan

- Hapus domain Profil Pelanggan Amazon Connect di AWS Management Console, API AWS CLI, atau AWS API.

Untuk menghapus peran terkait layanan secara manual menggunakan IAM

Gunakan AWS CLI atau AWS API untuk menghapus peran terkait layanan yang `AWSServiceRoleForProfile` diawali. Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Menghapus peran terkait layanan](#) di Panduan Pengguna IAM.

Wilayah yang didukung untuk peran terkait layanan Amazon Connect Customer Profiles

Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung penggunaan peran terkait layanan di semua wilayah tempat layanan tersedia. Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Wilayah AWS dan titik akhir](#).

Nama wilayah	Identitas wilayah	Support di Amazon Connect
US East (Northern Virginia)	us-east-1	Ya
US West (Oregon)	us-west-2	Ya
Asia Pacific (Seoul)	ap-northeast-2	Ya
Asia Pacific (Singapore)	ap-southeast-1	Ya
Asia Pacific (Sydney)	ap-southeast-2	Ya
Asia Pacific (Tokyo)	ap-northeast-1	Ya
Canada (Central)	ca-sentral-1	Ya
Eropa (Frankfurt)	eu-central-1	Ya
Eropa (London)	eu-west-2	Ya
Afrika (Cape Town)	af-south-1	Ya

Menggunakan peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola Amazon Connect

Sinkronisasi terkelola Amazon Connect menggunakan AWS Identity and Access Management peran terkait [layanan](#) (IAM). Peran terkait layanan adalah jenis unik peran IAM yang ditautkan langsung ke Sinkronisasi Terkelola. Peran terkait layanan telah ditentukan sebelumnya oleh Sinkronisasi Terkelola dan menyertakan semua izin yang diperlukan layanan untuk memanggil layanan lain AWS atas nama Anda.

Peran terkait layanan membuat pengaturan Sinkronisasi Terkelola lebih mudah karena Anda tidak perlu menambahkan izin yang diperlukan secara manual. Sinkronisasi Terkelola mendefinisikan izin peran terkait layanan, dan kecuali ditentukan lain, hanya Sinkronisasi Terkelola yang dapat mengambil perannya. Izin yang ditentukan mencakup kebijakan kepercayaan dan kebijakan izin, serta bahwa kebijakan izin tidak dapat dilampirkan ke entitas IAM lainnya.

Anda dapat menghapus peran tertaut layanan hanya setelah menghapus sumber daya terkait terlebih dahulu. Ini melindungi sumber daya Sinkronisasi Terkelola karena Anda tidak dapat secara tidak sengaja menghapus izin untuk mengakses sumber daya.

Untuk informasi tentang layanan lain yang mendukung peran terkait layanan, silakan lihat [layanan AWS yang bisa digunakan dengan IAM](#) dan carilah layanan yang memiliki opsi Ya di kolom Peran terkait layanan. Pilih Ya dengan sebuah tautan untuk melihat dokumentasi peran terkait layanan untuk layanan tersebut.

Izin peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola

Sinkronisasi Terkelola menggunakan peran terkait layanan yang diawali dengan yang `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` memberikan izin baca, tulis, perbarui, dan hapus Sinkronisasi Terkelola Amazon Connect untuk mengakses sumber daya AWS atas nama Anda. Nama lengkap peran di akun Anda akan berisi awalan dan ID unik yang akan mirip dengan yang berikut ini:

`AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization_`*unique-id*

Peran terkait layanan `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` awalan mempercayai layanan berikut untuk mengambil peran:

- `synchronization.connect.amazonaws.com`

Kebijakan izin peran bernama [AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy](#) memungkinkan Sinkronisasi Terkelola untuk menyelesaikan tindakan berikut pada sumber daya yang ditentukan:

- Tindakan: Amazon Connect untuk semua sumber daya Amazon Connect
 - `connect:DescribeUser*`
 - `connect:ListUser*`
 - `connect:CreateUser*`
 - `connect:DeleteUser*`
 - `connect:UpdateUser*`
 - `connect:Associate*`
 - `connect:Disassociate*`
 - `connect:DescribePredefinedAttribute`
 - `connect:ListPredefinedAttributes`

- `connect:CreatePredefinedAttribute`
- `connect>DeletePredefinedAttribute`
- `connect:UpdatePredefinedAttribute`
- `connect:BatchGetFlowAssociation`
- `connect:DescribePhoneNumber`
- `connect:UpdatePhoneNumber`
- `connect:ListPhoneNumbersV2`
- `connect:ListTrafficDistributionGroups`
- `connect:DescribeRoutingProfile`
- `connect:ListRoutingProfile*`
- `connect:CreateRoutingProfile`
- `connect>DeleteRoutingProfile`
- `connect:UpdateRoutingProfile*`
- `connect:CreateAgentStatus`
- `connect:DescribeAgentStatus`
- `connect:ListAgentStatuses`
- `connect:UpdateAgentStatus`
- `connect:CreateQuickConnect`
- `connect>DeleteQuickConnect`
- `connect:DescribeQuickConnect`
- `connect:ListQuickConnects`
- `connect:UpdateQuickConnect*`
- `connect:CreateHoursOfOperation`
- `connect>DeleteHoursOfOperation`
- `connect:DescribeHoursOfOperation`
- `connect:ListHoursOfOperations`
- `connect:UpdateHoursOfOperation`
- `connect:DescribeQueue`
- `connect:ListQueue*`
- `connect:CreateQueue`

- `connect:DeleteQueue`
 - `connect:UpdateQueue*`
 - `connect:CreatePrompt`
 - `connect:ListPrompts`
 - `connect:UpdatePrompt`
 - `connect:DeletePrompt`
 - `connect:DescribePrompt`
 - `connect:GetPromptFile`
 - `connect:CreateSecurityProfile`
 - `connect:DeleteSecurityProfile`
 - `connect:DescribeSecurityProfile`
 - `connect:ListSecurityProfile*`
 - `connect:UpdateSecurityProfile`
 - `connect:CreateContactFlow*`
 - `connect:DeleteContactFlow*`
 - `connect:DescribeContactFlow*`
 - `connect:ListContactFlow*`
 - `connect:UpdateContactFlow*`
 - `connect:ListTagsForResource`
 - `connect:TagResource`
 - `connect:UntagResource`
- Tindakan: CloudWatch Metrik Amazon `cloudwatch:PutMetricData` untuk mempublikasikan metrik penggunaan Amazon Connect untuk instans ke akun Anda.

Anda harus mengonfigurasi izin agar pengguna, grup, atau peran Anda membuat, mengedit, atau menghapus peran terkait layanan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin peran tertaut layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Membuat peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola

Anda tidak perlu membuat peran terkait layanan secara manual. Saat Anda mereplikasi instans Amazon Connect dengan menjalankan `ReplicateInstance` API, Sinkronisasi Terkelola akan membuat peran terkait layanan untuk Anda.

Jika Anda menghapus peran terkait layanan ini, dan ingin membuatnya lagi, Anda dapat mengulangi proses yang sama untuk membuat kembali peran tersebut di akun Anda. Saat Anda mereplikasi instans Amazon Connect lagi, Sinkronisasi Terkelola akan membuat peran terkait layanan untuk Anda lagi.

Mengedit peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola

Sinkronisasi Terkelola tidak memungkinkan Anda mengedit peran `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` terkait layanan awalan. Setelah membuat peran terkait layanan, Anda tidak dapat mengubah nama peran karena berbagai entitas mungkin mereferensikan peran tersebut. Namun, Anda dapat mengedit deskripsi peran menggunakan IAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengedit peran terkait layanan](#) dalam Panduan Pengguna IAM.

Menghapus peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola

Jika tidak perlu lagi menggunakan fitur atau layanan yang memerlukan peran terkait layanan, sebaiknya Anda menghapus peran tersebut. Dengan begitu, Anda tidak memiliki entitas yang tidak digunakan yang tidak dipantau atau dipelihara secara aktif. Tetapi, Anda harus membersihkan sumber daya peran yang terhubung dengan layanan sebelum menghapusnya secara manual.

Note

Jika layanan Sinkronisasi Terkelola menggunakan peran saat Anda mencoba menghapus sumber daya, penghapusan mungkin gagal. Jika hal itu terjadi, tunggu beberapa menit dan coba mengoperasikannya lagi.

Untuk menghapus sumber daya Sinkronisasi Terkelola yang digunakan oleh peran `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` awalan

- Hapus semua replika instans Amazon Connect untuk instance sumber.

Untuk menghapus peran terkait layanan secara manual menggunakan IAM

Gunakan konsol IAM, the AWS CLI, atau AWS API untuk menghapus peran terkait layanan yang `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` diawali. Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Menghapus peran terkait layanan](#) di Panduan Pengguna IAM.

Wilayah yang Didukung untuk peran terkait layanan Sinkronisasi Terkelola

Sinkronisasi Terkelola mendukung penggunaan peran terkait layanan di semua Wilayah tempat Amazon Connect Global Resiliency tersedia. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan Ketahanan Global Amazon Connect](#).

Nama Wilayah	Identitas wilayah	Support dalam Sinkronisasi Terkelola
US East (Northern Virginia)	us-east-1	Ya
US West (Oregon)	us-west-2	Ya

Pencatatan dan pemantauan Amazon Connect

Pemantauan penting untuk menjaga keandalan, ketersediaan, dan kinerja pusat kontak Anda.

Anda harus mengumpulkan data pemantauan dari semua bagian AWS solusi Anda sehingga Anda dapat lebih mudah men-debug kegagalan multipoint jika terjadi. Tetapi sebelum Anda mulai memantau Amazon Connect, Anda harus membuat rencana pemantauan yang mencakup jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Apa sajakah sasaran pemantauan Anda?
- Data apa tentang instans Amazon Connect Anda yang akan Anda pantau?
- Seberapa sering Anda akan memantau contoh Anda?
- Alat pemantauan apa yang akan Anda gunakan?
- Siapa yang akan melakukan tugas pemantauan?
- Siapa yang harus diberi tahu saat terjadi kesalahan?

Lihat topik berikut untuk mempelajari cara menggunakan CloudWatch Log Amazon dan AWS CloudTrail memantau Amazon Connect dan menjelaskan metrik Amazon Connect yang dikirim ke CloudWatch:

- [Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch](#)
- [Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail](#)

Menandai sumber daya di Amazon Connect

Tag adalah label metadata kustom yang dapat Anda tambahkan ke sumber daya agar lebih mudah mengidentifikasi, mengatur, dan menemukan dalam pencarian. Tag terdiri dari dua bagian individual: Kunci tag dan nilai tag. Ini disebut sebagai pasangan key:value.

Kunci tag biasanya mewakili kategori yang lebih besar, sedangkan nilai tag mewakili subset dari kategori tersebut. Misalnya Anda dapat memiliki tag key=color dan tag value=blue, yang akan menghasilkan pasangan key:value. Color:Blue Perhatikan bahwa Anda dapat mengatur nilai tag ke string kosong, tetapi Anda tidak dapat mengatur nilai tag ke null. Mengabaikan nilai tag sama dengan menggunakan sebuah string kosong.

Tombol tag dapat memiliki panjang hingga 128 karakter dan nilai tag dapat mencapai 256 karakter; keduanya peka huruf besar/kecil. Lihat informasi yang lebih lengkap di:

- [Amazon Connect TagResource](#)
- [Profil Pelanggan Amazon Connect TagResource](#)
- [ID Suara Amazon Connect TagResource](#): Anda dapat menambahkan tag ke domain ID Suara.
- [Amazon AppIntegrations TagResource](#)

Layanan Amazon Connect mendukung hingga 50 tag per sumber daya. Untuk sumber daya tertentu, setiap kunci tag harus unik dengan hanya satu nilai.

Note

Tag Anda tidak dapat dimulai `aws :` karena AWS menyimpan awalan ini untuk tag yang dihasilkan sistem. Anda tidak dapat menambahkan, memodifikasi, atau menghapus `aws :` tag, dan mereka tidak dihitung terhadap `tags-per-resource` batas Anda.

Tabel berikut menjelaskan sumber daya Amazon Connect yang dapat diberi tag menggunakan AWS CLI atau AWS SDK.

Menandai dukungan untuk sumber daya Amazon Connect

Sumber daya	Mendukung penandaan menggunakan konsol Amazon Connect	Mendukung penandaan menggunakan CLI/ SDK	Mendukung penandaan saat pembuatan
Agen	Ya	Ya	Ya
Kelompok agen	Tidak	Ya	Ya
Tingkat kelompok agen	Tidak	Tidak	Ya
Negara agen	Tidak	Ya	Ya
Kontak	Tidak	Tidak	Tidak
Evaluasi kontak	Tidak	Ya	Tidak
Formulir evaluasi	Tidak	Ya	Tidak
Alur	Tidak	Ya	Ya
Modul aliran	Tidak	Ya	Ya
Jam operasi	Ya	Ya	Ya
Instans	Ya	Ya	Ya
Asosiasi integrasi	Tidak	Ya	Ya
Kampanye keluar	Tidak	Ya	Ya
Nomor telepon	Tidak	Ya	Ya
Permintaan	Ya	Ya	Ya
Agen antrian	Tidak	Tidak	Ya
Antrean	Ya	Ya	Ya

Sumber daya	Mendukung penandaan menggunakan konsol Amazon Connect	Mendukung penandaan menggunakan CLI/ SDK	Mendukung penandaan saat pembuatan
Koneksi cepat	Tidak	Ya	Ya
Profil Routing	Ya	Ya	Ya
Profil keamanan	Ya	Ya	Ya
Template tugas	Tidak	Tidak	Ya
Grup distribusi lalu lintas	Tidak	Ya	Ya
Tujuan transfer	Tidak	Ya	Ya
Kasus penggunaan	Tidak	Ya	Ya
Kosakata	Tidak	Ya	Ya

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang penandaan, termasuk praktik terbaik, lihat [Menandai AWS sumber daya di Referensi AWS Umum](#).

Kontrol akses berbasis tag

Untuk menggunakan tag untuk mengontrol akses ke sumber daya dalam AWS akun Anda, Anda perlu memberikan informasi tag dalam elemen kondisi kebijakan IAM. Misalnya, untuk mengontrol akses ke domain ID Suara berdasarkan tag yang telah Anda tetapkan padanya, gunakan tombol `aws:ResourceTag/key-name` kondisi untuk menentukan pasangan kunci tag: nilai mana yang harus dilampirkan ke domain, untuk mengizinkan tindakan yang diberikan untuknya.

Untuk informasi selengkapnya tentang kontrol akses berbasis tag di konsol Amazon Connect, lihat [Kontrol akses berbasis tag](#).

Untuk informasi lebih rinci tentang kontrol akses berbasis tag di IAM, lihat [Mengontrol akses ke AWS sumber daya menggunakan tag di Panduan Pengguna IAM](#)

Validasi kepatuhan di Amazon Connect

Untuk mempelajari apakah an Layanan AWS berada dalam lingkup program kepatuhan tertentu, lihat [Layanan AWS di Lingkup oleh Program Kepatuhan Layanan AWS](#) dan pilih program kepatuhan yang Anda minati. Untuk informasi umum, lihat [Program AWS Kepatuhan Program AWS](#) .

Anda dapat mengunduh laporan audit pihak ketiga menggunakan AWS Artifact. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengunduh Laporan di AWS Artifact](#) .

Tanggung jawab kepatuhan Anda saat menggunakan Layanan AWS ditentukan oleh sensitivitas data Anda, tujuan kepatuhan perusahaan Anda, dan hukum dan peraturan yang berlaku. AWS menyediakan sumber daya berikut untuk membantu kepatuhan:

- [Panduan Memulai Cepat Keamanan dan Kepatuhan — Panduan](#) penerapan ini membahas pertimbangan arsitektur dan memberikan langkah-langkah untuk menerapkan lingkungan dasar AWS yang berfokus pada keamanan dan kepatuhan.
- [Arsitektur untuk Keamanan dan Kepatuhan HIPAA di Amazon Web Services](#) — Whitepaper ini menjelaskan bagaimana perusahaan dapat menggunakan AWS untuk membuat aplikasi yang memenuhi syarat HIPAA.

Note

Tidak semua memenuhi Layanan AWS syarat HIPAA. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi Layanan yang Memenuhi Syarat HIPAA](#).

- [AWS Sumber Daya AWS](#) — Kumpulan buku kerja dan panduan ini mungkin berlaku untuk industri dan lokasi Anda.
- [AWS Panduan Kepatuhan Pelanggan](#) - Memahami model tanggung jawab bersama melalui lensa kepatuhan. Panduan ini merangkum praktik terbaik untuk mengamankan Layanan AWS dan memetakan panduan untuk kontrol keamanan di berbagai kerangka kerja (termasuk Institut Standar dan Teknologi Nasional (NIST), Dewan Standar Keamanan Industri Kartu Pembayaran (PCI), dan Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO)).
- [Mengevaluasi Sumber Daya dengan Aturan](#) dalam Panduan AWS Config Pengembang — AWS Config Layanan menilai seberapa baik konfigurasi sumber daya Anda mematuhi praktik internal, pedoman industri, dan peraturan.
- [AWS Security Hub](#)— Ini Layanan AWS memberikan pandangan komprehensif tentang keadaan keamanan Anda di dalamnya AWS. Security Hub menggunakan kontrol keamanan untuk

mengevaluasi sumber daya AWS Anda dan memeriksa kepatuhan Anda terhadap standar industri keamanan dan praktik terbaik. Untuk daftar layanan dan kontrol yang didukung, lihat [Referensi kontrol Security Hub](#).

- [AWS Audit Manager](#) Ini Layanan AWS membantu Anda terus mengaudit AWS penggunaan Anda untuk menyederhanakan cara Anda mengelola risiko dan kepatuhan terhadap peraturan dan standar industri.

Praktik terbaik untuk kepatuhan PII di Amazon Connect

Mengikuti daftar praktik terbaik ini dapat membantu Anda memastikan pusat kontak Amazon Connect Anda sesuai dengan PII (Informasi Identifikasi Pribadi).

- Melakukan audit kelayakan kepatuhan untuk semua layanan yang digunakan di pusat kontak Anda, serta titik integrasi pihak ketiga mana pun.
- AWS Key Management Service (KMS) mengenkripsi konten Amazon S3 pada tingkat objek, yang mencakup rekaman, log, dan laporan yang disimpan secara default untuk Amazon S3. Pastikan enkripsi saat transit dan aturan istirahat berlaku di hilir atau ke aplikasi pihak ketiga.
- Gunakan enkripsi di blok input pelanggan Store untuk informasi DTMF yang sensitif.
- Gunakan kunci KMS Anda sendiri saat menelan data di domain Profil Pelanggan Amazon Connect.
- Jangan mengunggah konten yang berisi PII pelanggan ke Amazon Q di Connect.
- Saat menggunakan ID Suara Amazon Connect, jangan gunakan PII di file. `CustomerSpeakerId`
- Seperti halnya AWS layanan apa pun, kami sangat menyarankan agar Anda tidak menggunakan informasi sensitif untuk memberi nama sumber daya.
- Saat menggunakan atribut yang telah ditentukan sebelumnya dalam instance Amazon Connect, jangan gunakan informasi sensitif dalam nama dan nilainya.

Praktik terbaik untuk kepatuhan PCI di Amazon Connect

Mengikuti daftar praktik terbaik ini dapat membantu Anda memastikan pusat kontak Amazon Connect Anda sesuai dengan PCI.

- Melakukan audit kelayakan kepatuhan untuk semua layanan yang digunakan di pusat kontak Anda, serta titik integrasi pihak ketiga mana pun.
- Informasi kartu pembayaran (PCI) harus dikumpulkan menggunakan DTMF terenkripsi.

- Jika PCI ditangkap dalam rekaman panggilan, data PCI harus digosok dari rekaman dan dikaburkan dari log atau transkripsi apa pun. Kami merekomendasikan bekerja dengan Arsitek Solusi Amazon jika Anda memerlukan bantuan untuk melakukan ini.
- Gunakan enkripsi dalam perjalanan dan saat istirahat untuk setiap titik integrasi hilir.
- Aktifkan otentikasi multi-faktor (MFA) untuk akses apa pun ke PCI karena Amazon Connect adalah titik akhir publik.
- Untuk panduan mendetail yang menjelaskan cara mengenkripsi PCI, lihat [Membuat solusi IVR aman dengan Amazon Connect](#).
- AWS Key Management Service (KMS) mengenkripsi konten Amazon S3 pada tingkat objek, yang mencakup rekaman, log, dan laporan yang disimpan secara default untuk Amazon S3. Pastikan enkripsi saat transit dan aturan istirahat berlaku di hilir atau ke aplikasi pihak ketiga.
- Gunakan enkripsi di blok input pelanggan Store untuk informasi DTMF yang sensitif.
- Gunakan kunci KMS Anda sendiri saat menelan data di domain Profil Pelanggan Amazon Connect.
- Untuk informasi lebih lanjut, lihat <https://www.pcisecuritystandards.org>.

Praktik terbaik untuk kepatuhan HIPAA di Amazon Connect

Mengikuti daftar praktik terbaik ini dapat membantu Anda memastikan pusat kontak Amazon Connect Anda sesuai dengan HIPAA.

- Melakukan audit kelayakan kepatuhan untuk semua layanan yang digunakan di pusat kontak Anda, serta titik integrasi pihak ketiga mana pun.
- AWS Key Management Service (KMS) mengenkripsi konten Amazon S3 pada tingkat objek, yang mencakup rekaman, log, dan laporan yang disimpan secara default untuk Amazon S3. Pastikan enkripsi saat transit dan aturan istirahat berlaku di hilir atau ke aplikasi pihak ketiga.
- Gunakan enkripsi di blok input pelanggan Store untuk informasi DTMF yang sensitif.
- Untuk informasi lebih lanjut tentang kepatuhan HIPAA, lihat <https://www.hipaacompliance.org/>.

Ketahanan di Amazon Connect

Infrastruktur global AWS dibangun di sekitar Wilayah AWS dan Availability Zones (AZ). Wilayah AWS menyediakan beberapa AZ yang terpisah secara fisik dan terisolasi, yang terhubung dengan latensi rendah, throughput tinggi, dan jaringan yang sangat redundan. AZ ini secara fisik dipisahkan oleh

beberapa mil, tetapi masih cukup berdekatan (60 mil atau kurang) untuk digunakan sebagai pusat data logis tunggal.

Setiap AZ memiliki satu atau lebih pusat data diskrit, masing-masing ditempatkan di fasilitasnya sendiri dengan daya, jaringan, dan konektivitas yang berlebihan. Langkah-langkah ini bertindak sebagai perlindungan, dan meminimalkan kemungkinan masalah seperti pemadaman listrik atau gempa bumi yang berdampak pada beberapa pusat data atau beberapa AZ.

AZ lebih tersedia, toleran terhadap kesalahan, dan skalabel daripada infrastruktur pusat data tunggal atau ganda tradisional.

Untuk informasi selengkapnya tentang Wilayah AWS dan Availability Zone, lihat [Infrastruktur AWS Global](#).

Amazon Connect berjalan pada infrastruktur AWS yang terbukti beroperasi di beberapa AZ dalam berbagai wilayah geografis di seluruh dunia. Hal ini membuat Amazon Connect lebih tersedia, toleran terhadap kesalahan, dan skalabel daripada yang mungkin terjadi jika solusi pusat kontak dijalankan dari satu pusat data.

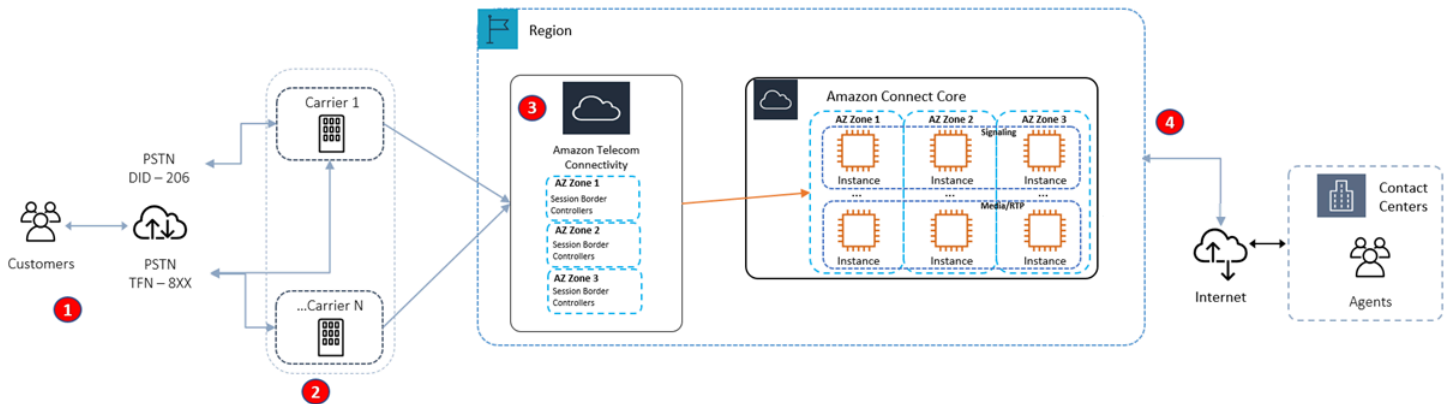
Dalam setiap instans Wilayah AWS Anda dapat membuat instans Amazon Connect, dengan minimal 3 AZ. Saat Anda membuat instance Amazon Connect, instance tersebut disebar di seluruh AZ tersebut dalam konfigurasi. active-active-active Jika ada kegagalan dalam satu AZ, simpul itu dikeluarkan dari rotasi tanpa memengaruhi produksi. Arsitektur ini memungkinkan Anda melakukan pemeliharaan, merilis fitur baru, dan memperluas infrastruktur tanpa memerlukan waktu henti apa pun.

Arsitektur telepon dan softphone satu wilayah

Amazon Connect terintegrasi dengan beberapa penyedia telepon dengan jalur jaringan khusus yang berlebihan ke tiga AZ atau lebih di setiap Wilayah AWS tempat layanan ditawarkan saat ini. Jika komponen tertentu, pusat data, atau seluruh AZ mengalami kegagalan, titik akhir yang terpengaruh secara otomatis dikeluarkan dari rotasi. Ini memungkinkan Anda untuk terus memberikan pengalaman kualitas yang konsisten bagi pelanggan Anda.

Panggilan masuk (bebas pulsa AS) dan keluar di Amazon Connect diproses melalui beberapa operator telekomunikasi. Setiap operator terhubung ke beberapa AZ dalam konfigurasi aktif-aktif. Ini memastikan bahwa kerusakan jalur jaringan atau seluruh AZ tidak memengaruhi pengalaman pelanggan akhir Anda. Ini juga memastikan bahwa panggilan bebas pulsa dan keluar AS masuk akan dilakukan melalui beberapa operator sehingga penurunan nilai pada tingkat operator tidak memengaruhi pengalaman pelanggan Anda.

Diagram berikut menggambarkan proses ini:



1. Penelepon mencapai pusat kontak Anda menggunakan operator yang beroperasi di beberapa AZ setiap saat.
2. [RespOrg](#) rute lalu lintas bebas pulsa AS melintasi beberapa operator dengan cara aktif-aktif.
3. Panggilan keluar diseimbangkan beban di beberapa penyedia telepon.
4. Browser agen memilih dari setidaknya dua server di beberapa AZ, berdasarkan jangkauan.

Sumber daya lainnya

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang ketahanan Amazon Connect, sumber daya berikut dari AWS Workshop Studio sangat disarankan:

- [Praktik Terbaik Ketahanan Global Amazon Connect](#)
- [Amazon Connect Global Resiliency and AWS Services Multi-Region Best Practices](#)

Keamanan infrastruktur di Amazon Connect

Sebagai layanan terkelola, Amazon Connect dilindungi oleh prosedur keamanan jaringan AWS global yang dijelaskan di halaman [Praktik Terbaik untuk Keamanan, Identitas, dan Kepatuhan](#).

Anda menggunakan panggilan API yang AWS dipublikasikan untuk mengakses Amazon Connect melalui jaringan.

Versi TLS yang didukung

Klien harus mendukung Keamanan Lapisan Pengangkutan (TLS) 1.2 atau versi yang lebih baru.

Amazon Connect menawarkan model akses situs web baru dengan domain baru (instance name.my.connect.aws) yang hanya mendukung TLS 1.2 atau versi yang lebih baru. Ini tersedia secara default untuk instance yang dibuat setelah Maret 2021. Pelanggan lama dapat memilih untuk menggunakan domain baru menggunakan metode berikut:

- Untuk instans Amazon Connect non-SAMP, ubah URL akses Anda dari .awsapps.com/connect ke .my.connect.aws dan masuk lagi.
- Untuk instance yang mendukung SAML, tentukan parameter kueri tambahan `new_domain=true` di URL status relai dan masuk lagi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan tujuan di URL status relai Anda](#).

Persyaratan lainnya

Klien harus mendukung cipher suite dengan perfect forward secrecy (PFS) seperti Ephemeral Diffie-Hellman (DHE) atau Elliptic Curve Ephemeral Diffie-Hellman (ECDHE). Sebagian besar sistem modern seperti Java 7 dan versi lebih baru mendukung mode-mode ini.

Selain itu, permintaan harus ditandatangani dengan menggunakan ID kunci akses dan kunci akses rahasia yang terkait dengan pengguna utama IAM. Atau Anda dapat menggunakan [AWS Security Token Service](#) (AWS STS) untuk menghasilkan kredensial keamanan sementara untuk menandatangani permintaan.

Anda dapat memanggil operasi API ini dari lokasi jaringan mana pun, tetapi Amazon Connect mendukung kebijakan akses berbasis sumber daya, yang dapat mencakup pembatasan berdasarkan alamat IP sumber.

Pencegahan confused deputy lintas layanan

Masalah confused deputy adalah masalah keamanan saat entitas yang tidak memiliki izin untuk melakukan suatu tindakan dapat memaksa entitas yang lebih berhak untuk melakukan tindakan tersebut. Pada tahun AWS, peniruan lintas layanan dapat mengakibatkan masalah wakil yang membingungkan. Peniruan identitas lintas layanan dapat terjadi ketika satu layanan (layanan pemanggil) memanggil layanan lain (layanan yang dipanggil). Layanan pemanggil dapat dimanipulasi menggunakan izinnya untuk bertindak pada sumber daya pelanggan lain dengan cara yang seharusnya tidak dilakukannya kecuali bila memiliki izin untuk mengakses. Untuk mencegah hal ini, AWS sediakan alat yang membantu Anda melindungi data Anda untuk semua layanan dengan prinsip layanan yang telah diberikan akses ke sumber daya di akun Anda.

Sebaiknya gunakan kunci konteks kondisi [aws:SourceAccount](#) global [aws:SourceArn](#) dan global dalam kebijakan sumber daya untuk membatasi izin yang diberikan Amazon Connect kepada layanan lain ke sumber daya. Jika Anda menggunakan kedua kunci konteks kondisi global, `aws:SourceAccount` nilai dan akun dalam `aws:SourceArn` nilai harus menggunakan ID akun yang sama saat digunakan dalam pernyataan kebijakan yang sama.

Cara paling efektif untuk melindungi dari masalah wakil yang membingungkan adalah dengan menggunakan Nama Sumber Daya Amazon (ARN) yang tepat dari sumber daya yang ingin Anda izinkan. Jika Anda tidak mengetahui ARN lengkap sumber daya atau jika Anda menentukan beberapa sumber daya, gunakan kunci konteks kondisi `aws:SourceArn` global dengan wildcard (*) untuk bagian ARN yang tidak diketahui. Misalnya, `arn:aws:servicename::region-name::your AWS account ID:*`.

Profil Pelanggan Amazon Connect lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan

Contoh berikut menunjukkan kebijakan yang berlaku untuk kasus di mana orang lain diatur sebagai administrator untuk Profil Pelanggan Amazon Connect. Gunakan kebijakan ini untuk mencegah masalah wakil yang membingungkan.

Contoh kebijakan Profil Pelanggan Amazon Connect untuk membuat domain Profil Pelanggan

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": {
    "Sid": "ConfusedDeputyPreventionExamplePolicy",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "Service": "profile.amazonaws.com"
    },
    "Action": ["kms:GenerateDataKey", "kms:CreateGrant", "kms:Decrypt"],
    "Resource": [
      "arn:aws:kms:your region-name:your AWS account ID:key/your key ARN"
    ],
    "Condition": {
      "ArnEquals": {
        "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account ID:domains/your Customer Profiles domain name"
      },
      "StringEquals": {
        "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
      }
    }
  }
}
```

```

    }
  }
}
}

```

Contoh kebijakan Profil Pelanggan Amazon Connect untuk membuat tipe objek Profil Pelanggan

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "ConfusedDeputyPreventionExamplePolicy",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "profile.amazonaws.com"
      },
      "Action": ["kms:GenerateDataKey", "kms:CreateGrant", "kms:Decrypt"],
      "Resource": [
        "arn:aws:kms:your Region:your AWS account ID:key/your key ARN"
      ],
      "Condition": {
        "ArnEquals": {
          "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account ID:domains/your Customer Profiles domain name/objects/your object type"
        },
        "StringEquals": {
          "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
        }
      }
    }
  ]
}

```

Contoh kebijakan Profil Pelanggan Amazon Connect untuk membuat dan memperbarui antrian surat mati

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Allow Amazon Connect Customer Profiles to publish messages to your queue",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "profile.amazonaws.com"
      }
    }
  ]
}

```

```

    },
    "Action": "sqs:SendMessage",
    "Resource": "your dead-letter queue ARN",

    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "aws:SourceAccount": "your AWS account ID",
        "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account ID:domains/your Customer Profiles domain name"
      }
    }
  }
]
}

```

Contoh kebijakan Profil Pelanggan Amazon Connect untuk melindungi bucket Amazon S3 yang digunakan sebagai bagian dari proses Resolusi Identitas

```

{
  "Sid": "Allow Amazon Connect Customer Profiles to put S3 objects to your bucket",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "profile.amazonaws.com"
  },
  "Action": "s3:PutObject",
  "Resource": "arn:aws:s3:::your S3 bucket name/*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
    },
    "ArnEquals": {
      "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account ID:domains/*"
    }
  }
}

```

Amazon Connect Voice ID lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan

Contoh ID Suara berikut menunjukkan kebijakan sumber daya yang akan diterapkan untuk mencegah masalah deputi yang membingungkan.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": {
    "Sid": "ConfusedDeputyPreventionExamplePolicy",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "Service": "voiceid.amazonaws.com"
    },
    "Action": "sts:AssumeRole",
    "Condition": {
      "ArnEquals": {
        "aws:SourceArn": "arn:aws:voiceid:your region name:your AWS account ID:domain/your Voice ID domain name"
      },
      "StringEquals": {
        "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
      }
    }
  }
}

```

Amazon Connect pesan obrolan streaming lintas layanan pencegahan wakil yang membingungkan

Contoh Amazon Connect berikut menunjukkan kebijakan sumber daya yang akan diterapkan untuk mencegah masalah deputy yang membingungkan.

```

{
  "Version":"2012-10-17",
  "Statement":[
    {
      "Effect":"Allow",
      "Principal":{
        "Service":"connect.amazonaws.com"
      },
      "Action":"sns:Publish",
      "Resource":"your SNS topic ARN",
      "Condition":{
        "StringEquals":{
          "aws:SourceAccount":"your AWS account ID"
        },
        "ArnEquals":{

```

```
    "aws:SourceArn": "your Amazon Connect instance ARN"
  }
}
]
```

Praktik Terbaik Keamanan untuk Amazon Connect

Amazon Connect menyediakan sejumlah fitur keamanan yang perlu dipertimbangkan saat Anda mengembangkan dan menerapkan kebijakan keamanan Anda sendiri. Praktik terbaik berikut adalah pedoman umum dan tidak mewakili solusi keamanan yang lengkap. Karena praktik terbaik ini mungkin tidak sesuai atau tidak memadai untuk lingkungan Anda, perlakukan itu sebagai pertimbangan yang bermanfaat, bukan sebagai resep.

Daftar Isi

- [Praktik Terbaik Keamanan Pencegahan Amazon Connect](#)
- [Praktik Terbaik Keamanan Detektif Amazon Connect](#)

Praktik Terbaik Keamanan Pencegahan Amazon Connect

- Pastikan bahwa semua izin profil seketat mungkin. Izinkan akses hanya ke sumber daya yang benar-benar diperlukan untuk peran pengguna. Misalnya, jangan berikan izin agen untuk membuat, membaca, atau memperbarui pengguna di Amazon Connect.
- Pastikan otentikasi multi-faktor (MFA) diatur melalui penyedia identitas SAMP 2.0 Anda, atau server Radius, jika itu lebih berlaku untuk kasus penggunaan Anda. Setelah MFA diatur, kotak teks ketiga akan terlihat di halaman login Amazon Connect untuk memberikan faktor kedua.
- Jika Anda menggunakan direktori yang ada melalui AWS Directory Service atau otentikasi berbasis SAMP untuk manajemen identitas, pastikan bahwa Anda mengikuti semua persyaratan keamanan yang sesuai untuk kasus penggunaan Anda.
- Gunakan URL Masuk untuk akses darurat di halaman instans AWS konsol hanya dalam situasi darurat, bukan untuk penggunaan sehari-hari. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Login admin darurat](#).

Gunakan Kebijakan Kontrol Layanan (SCP)

Kebijakan kontrol layanan (SCP) adalah jenis kebijakan organisasi yang dapat Anda gunakan untuk mengelola izin dalam organisasi Anda. SCP mendefinisikan pagar pembatas, atau menetapkan batasan, pada tindakan yang dapat didelegasikan oleh administrator akun kepada pengguna dan peran di akun yang terpengaruh. Anda dapat menggunakan SCP untuk melindungi sumber daya penting yang terkait dengan beban kerja Amazon Connect.

Menetapkan Kebijakan Kontrol Layanan untuk mencegah penghapusan sumber daya penting

Jika Anda menggunakan autentikasi berbasis SAMP 2.0 dan menghapus Peran AWS IAM yang digunakan untuk mengautentikasi pengguna Amazon Connect, pengguna tidak akan dapat masuk ke instans Amazon Connect. Anda harus menghapus dan membuat ulang pengguna untuk dikaitkan dengan Peran baru. Ini menghasilkan penghapusan semua data yang terkait dengan pengguna tersebut.

Untuk mencegah penghapusan sumber daya penting secara tidak sengaja dan untuk melindungi ketersediaan instans Amazon Connect, Anda dapat menetapkan [Kebijakan Kontrol Layanan](#) (SCP) sebagai kontrol tambahan.

Berikut ini adalah contoh SCP yang dapat diterapkan di AWS Akun, Unit Organisasi, atau Root Organisasi untuk mencegah penghapusan instans Amazon Connect dan Peran terkait:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AmazonConnectRoleDenyDeletion",
      "Effect": "Deny",
      "Action": [
        "iam:DeleteRole"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:iam::*:role/Amazon Connect user role"
      ]
    },
    {
      "Sid": "AmazonConnectInstanceDenyDeletion",
      "Effect": "Deny",
      "Action": [
        "connect:DeleteInstance"
      ],
    }
  ]
}
```



```
    "Resource": [  
      "Amazon Connect instance ARN"  
    ]  
  }  
]  
}
```

Praktik Terbaik Keamanan Detektif Amazon Connect

Pencatatan dan pemantauan penting untuk ketersediaan, keandalan, dan kinerja pusat kontak. Anda harus mencatat informasi yang relevan dari alur Amazon Connect ke CloudWatch dan membuat peringatan dan notifikasi berdasarkan hal yang sama.

Tentukan persyaratan penyimpanan log dan kebijakan siklus hidup sejak dini, dan rencanakan untuk memindahkan file log ke lokasi penyimpanan yang hemat biaya sesegera mungkin. Amazon Connect API publik log ke CloudTrail. Tinjau dan otomatiskan tindakan berdasarkan CloudTrail log.

Kami merekomendasikan Amazon S3 untuk penyimpanan jangka panjang dan pengarsipan data log, terutama untuk organisasi dengan program kepatuhan yang mengharuskan data log dapat diaudit dalam format aslinya. Setelah data log berada di bucket Amazon S3, tentukan aturan siklus hidup untuk secara otomatis menerapkan kebijakan retensi dan memindahkan objek ini ke kelas penyimpanan lain yang hemat biaya, seperti Standar Amazon S3 - Akses Jarang (Standar - IA) atau Amazon S3 Glacier.

AWS Cloud menyediakan infrastruktur dan alat yang fleksibel untuk mendukung penawaran mitra yang canggih dan solusi pencatatan terpusat yang dikelola sendiri. Ini termasuk solusi seperti Amazon OpenSearch Service dan Amazon CloudWatch Logs.

Anda dapat menerapkan deteksi dan pencegahan penipuan untuk kontak yang masuk dengan menyesuaikan alur Amazon Connect sesuai kebutuhan Anda. Misalnya, Anda dapat memeriksa kontak masuk terhadap aktivitas kontak sebelumnya di Dynamo DB dan kemudian mengambil tindakan seperti memutuskan kontak yang ada di daftar penolakan.

Panduan pelatihan agen untuk PKC dan ruang kerja agen

Agent workspace

Dengan ruang kerja agen, Anda dapat mengakses semua fitur Amazon Connect dalam satu aplikasi. Anda dapat:

- Gunakan Contact Control Panel (CCP) untuk berinteraksi dengan kontak pelanggan.
- [Gunakan Profil Pelanggan](#) untuk melihat informasi pelanggan.
- [Gunakan Kasus](#) untuk membuat, mengedit, dan menyelesaikan kasus pelanggan.
- [Gunakan Amazon Q di Connect](#) untuk mendapatkan informasi yang Anda butuhkan dari basis pengetahuan perusahaan Anda.

Untuk mengakses ruang kerja agen, gunakan URL berikut:

- `https://nama contoh agent-app-v .my.connect.aws/ 2/`

Di mana *nama instans* disediakan oleh departemen TI Anda atau individu yang menyiapkan Amazon Connect untuk bisnis Anda.

Gambar berikut menunjukkan ruang kerja agen dengan CCP, Profil Pelanggan, Kasus, dan Amazon Q di Connect.

The screenshot displays the Amazon Connect interface with the following annotated elements:

- 1:** Status indicator (Available).
- 2:** Quick actions (+, settings gear).
- 3:** Search bar (Search Wisdom).
- 4:** Chat list on the left showing contact names (Nikki Wolf, Sofia Martinez) and status (Connected chat).
- 5:** Active chat window showing a conversation with Nikki Wolf.
- 6:** Customer profile tab.
- 7:** Cases tab.
- 8:** Search bar for profiles.

The customer profile for Nikki Wolf includes the following details:

First name	Middle name	Last name	Account number
Nikki	-	Wolf	XXXXXX
Phone number	Birthdate		Additional info
+1 212-555-5400	1978-07-09		Looking to purchase X
Email address	Mailing Address		Gender
nikki.wolf@example.com	123 Any Street, Any Town, USA		Female
Billing Address		Billing Address	
123 Any Street, Any Town, USA		123 Any Street, Any Town, USA	

The product purchase history table is as follows:

Model name	Model number	Serial number	Purchase date
TFB89BLE	801F125689E3	TFB89BLE-1904-HL-001185	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000002	TFB00BLE-0000-HL-000002	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000003	TFB00BLE-0000-HL-000003	yyyy-mm-dd

1. Tetapkan status Anda.
2. Akses ke papan angka, koneksi cepat, dan pembuatan tugas.
3. Masuk dan keluar. Tetapkan preferensi bahasa, pengaturan perangkat (jika diaktifkan), dan jenis telepon.
4. Kotak masuk panggilan masuk, obrolan, dan tugas.
5. Berdasarkan saluran kontak yang fokus di kotak masuk Anda, konten yang sesuai ditampilkan di sini; misalnya, ketika obrolan dipilih, antarmuka obrolan muncul.
6. Lihat informasi pelanggan untuk kontak yang fokus di kotak masuk Anda.
7. Cari dan lihat kasus.
8. Cari artikel pengetahuan untuk memecahkan masalah pelanggan.

CCP

Anda menggunakan Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) untuk berinteraksi dengan kontak pelanggan. Begitulah cara Anda menerima panggilan, mengobrol dengan kontak, mentransfernya ke agen lain, menahannya, dan melakukan tugas-tugas utama lainnya.

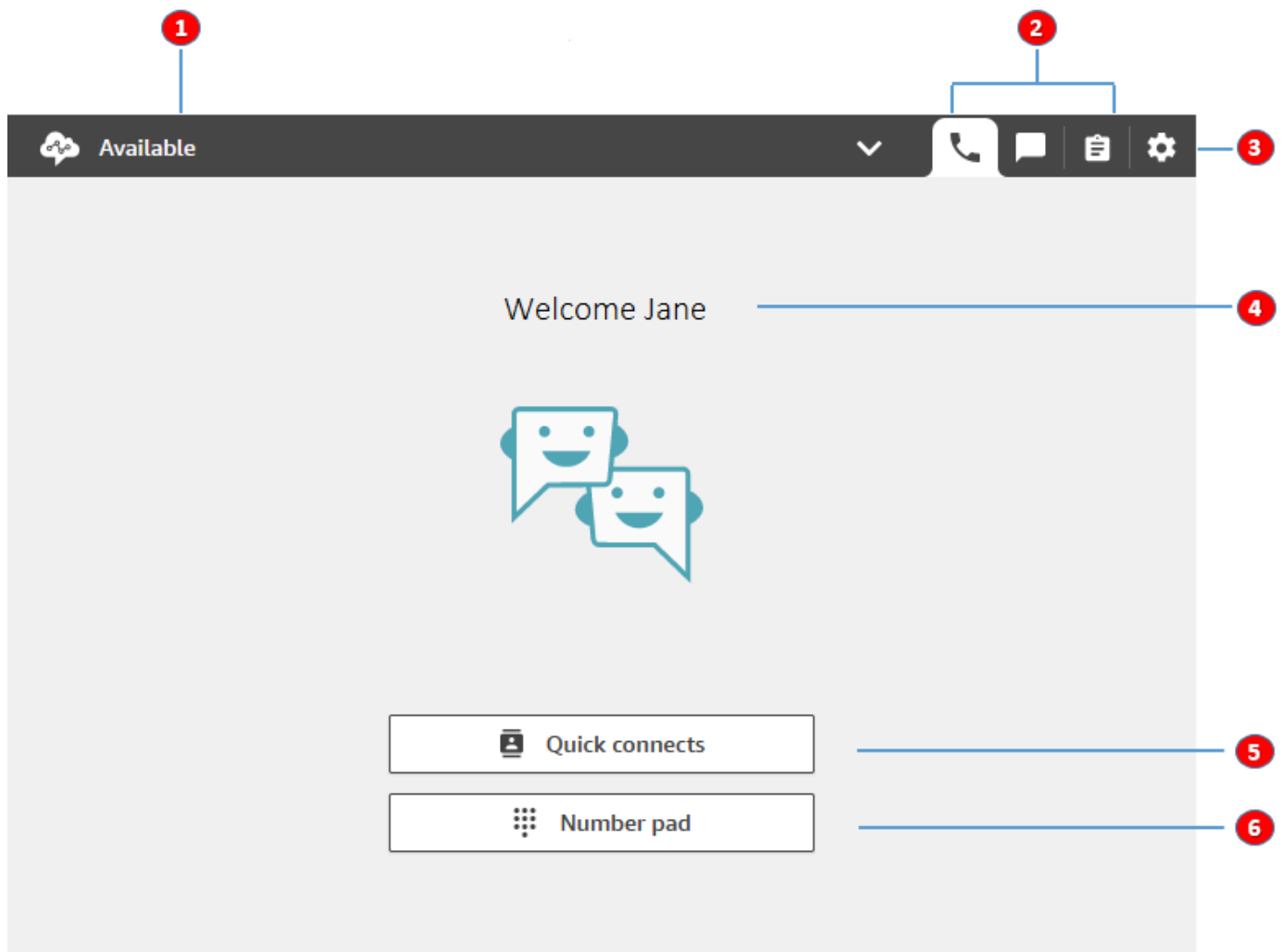
URL untuk meluncurkan PKT adalah:

- [https://nama contoh .my.connect.aws/ccp-v2/](https://nama_contoh.my.connect.aws/ccp-v2/)

Di mana *nama instans* disediakan oleh departemen TI Anda atau individu yang menyiapkan Amazon Connect untuk bisnis Anda.

Bisnis besar sering memilih untuk menyesuaikan PKT mereka. Misalnya, mereka mungkin ingin mengintegrasikannya dengan CRM. Namun, bagian ini menjelaskan cara kerja CCP sebelum disesuaikan.

Gambar berikut menunjukkan PKT.



1. Tetapkan status Anda.
2. Saluran diaktifkan untuk profil perutean agen Anda.

3. Masuk dan keluar. Tetapkan preferensi bahasa, pengaturan perangkat (jika diaktifkan), dan jenis telepon.
4. Nama agen yang saat ini masuk
5. Pilih tujuan yang telah ditentukan untuk mentransfer kontak. Atau hubungi nomor eksternal.
6. Panggil nomor atau masukkan digit ke dalam menu IVR.

Video pelatihan: Cara menggunakan PKT

Video berikut memperkenalkan Anda ke Contact Control Panel (CCP). Ini menunjukkan bagaimana melakukan tugas-tugas umum, seperti login dan setup, menerima panggilan masuk, melakukan panggilan, mentransfer panggilan, menerima obrolan, dan banyak lagi.

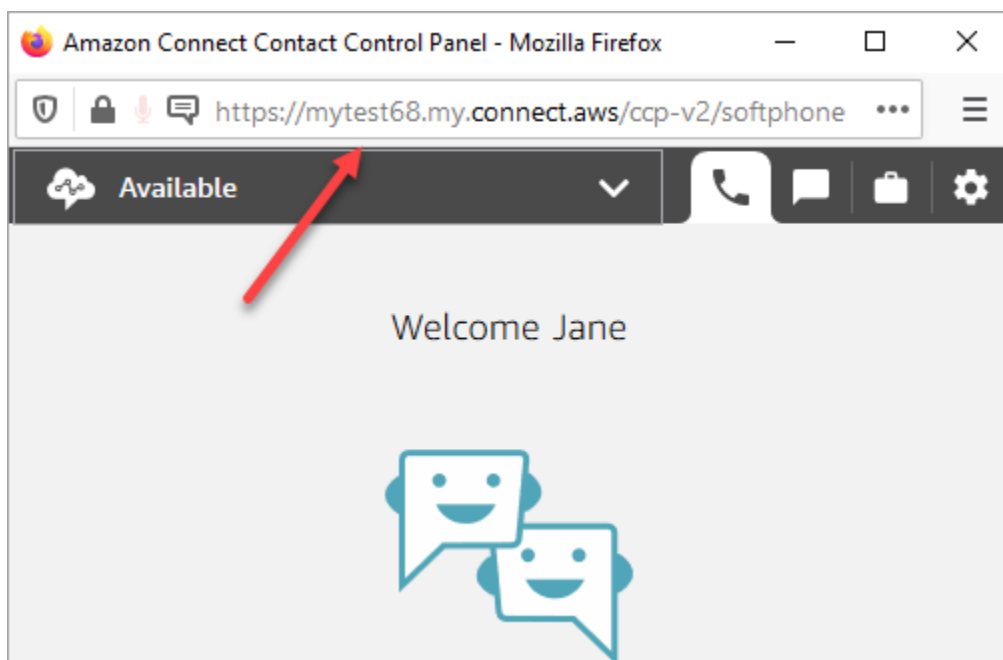
[Amazon Connect](#)

Luncurkan PKT

URL untuk meluncurkan PKT adalah:

- [https://*nama contoh* .my.connect.aws/ccp-v2/](https://nama contoh .my.connect.aws/ccp-v2/)

Di mana *nama instans* disediakan oleh departemen TI Anda atau siapa pun yang menyiapkan Amazon Connect untuk bisnis Anda. Gambar berikut menunjukkan contoh URL untuk PKC.



Dengan CCP yang diperbarui ini, agen Anda dapat mengelola suara, obrolan, dan tugas dari antarmuka tunggal ini.

Sebagai administrator, Anda juga dapat meluncurkan CCP langsung dari konsol Amazon Connect. Cukup pilih ikon telepon di sudut kanan atas.

Untuk memberikan agen kemampuan untuk meluncurkan PKC dari desktop mereka dan mulai menangani kontak, ada beberapa hal yang perlu Anda lakukan:

- Tambahkan agen sebagai pengguna ke instance. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kelola pengguna di Amazon Connect](#).
- Konfigurasi izin untuk agen. Secara default, agen yang ditugaskan ke profil keamanan Agen dapat mengakses PKC dan melakukan panggilan keluar. Tetapi Anda dapat membuat profil keamanan khusus dan menambahkan izin tambahan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Profil keamanan](#).
- Berikan agen URL PKT.
- Berikan agen dengan nama pengguna dan kata sandi mereka sehingga mereka dapat masuk ke PKC.

Sebaiknya beri tahu agen untuk menandai URL ke PKT untuk akses yang lebih nyaman.

Agen dapat menggunakan CCP dengan softphone di komputer mereka, atau deskphone. Jika mereka menggunakan softphone, mereka harus menggunakan Chrome, Edge, atau Firefox untuk browser web mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Berikan akses mikrofon di Chrome, Firefox, atau Edge](#).

Note

Jika Anda melihat pesan kedaluwarsa Sesi saat masuk, Anda mungkin hanya perlu menyegarkan token sesi. Buka penyedia identitas Anda dan masuk. Segarkan halaman Amazon Connect. Jika Anda masih mendapatkan pesan ini, hubungi tim TI Anda.

Masuk dan keluar dari Amazon Connect CCP

Sebelum Anda dapat masuk ke Contact Control Panel (CCP), administrator Anda harus memberi Anda informasi berikut:

- URL untuk meluncurkan PKT:
 - [https://nama contoh .my.connect.aws/ccp-v2/](https://nama_contoh.my.connect.aws/ccp-v2/)

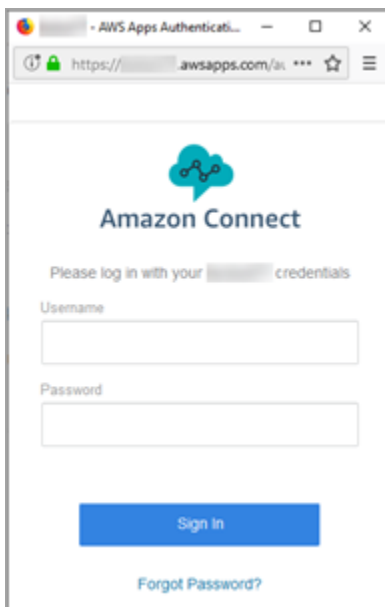
Di mana *nama instans* disediakan oleh departemen TI Anda atau siapa pun yang menyiapkan Amazon Connect untuk bisnis Anda.

- ID agen Anda.
- Kata sandi agen Anda.

Untuk masuk

Setelah Anda memiliki informasi itu, berikut cara masuk dan memulai.

1. Pastikan headset USB Anda terhubung dengan aman ke komputer Anda.
2. Menggunakan Chrome atau Firefox, buka CCP dengan menggunakan URL yang Anda terima dari administrator Anda.
3. Masukkan ID agen dan kata sandi Anda, lalu pilih Masuk.



4. Jika Anda diminta untuk Izinkan akses ke cookie, pilih Berikan akses, lalu pilih Izinkan.

Action required!

Allow access to cookies

The Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) now requires permissions to access your Amazon Connect login cookies. Choose the Grant access button and use the Allow option. [Learn more](#)

Grant access

ATAU

Action required!

Allow access to cookies

As per your browser policy, this website now explicitly requires permission to access cookies. Request access by clicking the below 'Grant Access' button and 'Allow' your browser permissions. This will only allow access to your login cookies. [Learn more](#)

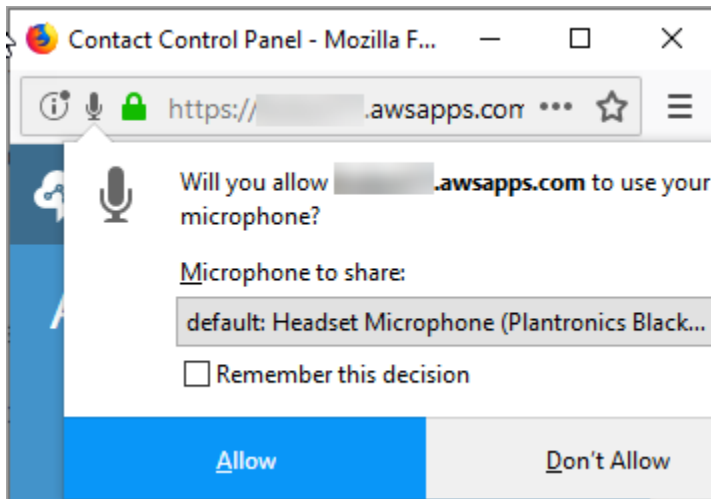
Grant access

Amazon Connect menggunakan cookie untuk otentikasi. Google Chrome mengharuskan Anda untuk mengotorisasi penggunaan cookie Amazon Connect.

Tip

Admin TI: Untuk informasi lebih lanjut, lihat. [Menggunakan Amazon Connect dengan cookie pihak ketiga](#)

5. Jika Anda diminta untuk mengizinkan akses ke mikrofon dan speaker Anda, pilih Izinkan.



Kalian siap untuk pergi!

Masalah saat masuk?

Jika Anda mengalami masalah saat masuk ke PKT, hubungi manajer Anda untuk meminta bantuan, atau Departemen TI untuk organisasi Anda.

Note

Jika Anda melihat pesan kedaluwarsa Sesi saat masuk, Anda mungkin hanya perlu menyegarkan token sesi. Buka penyedia identitas Anda dan masuk. Segarkan halaman Amazon Connect. Jika Anda masih mendapatkan pesan ini, hubungi tim TI Anda.

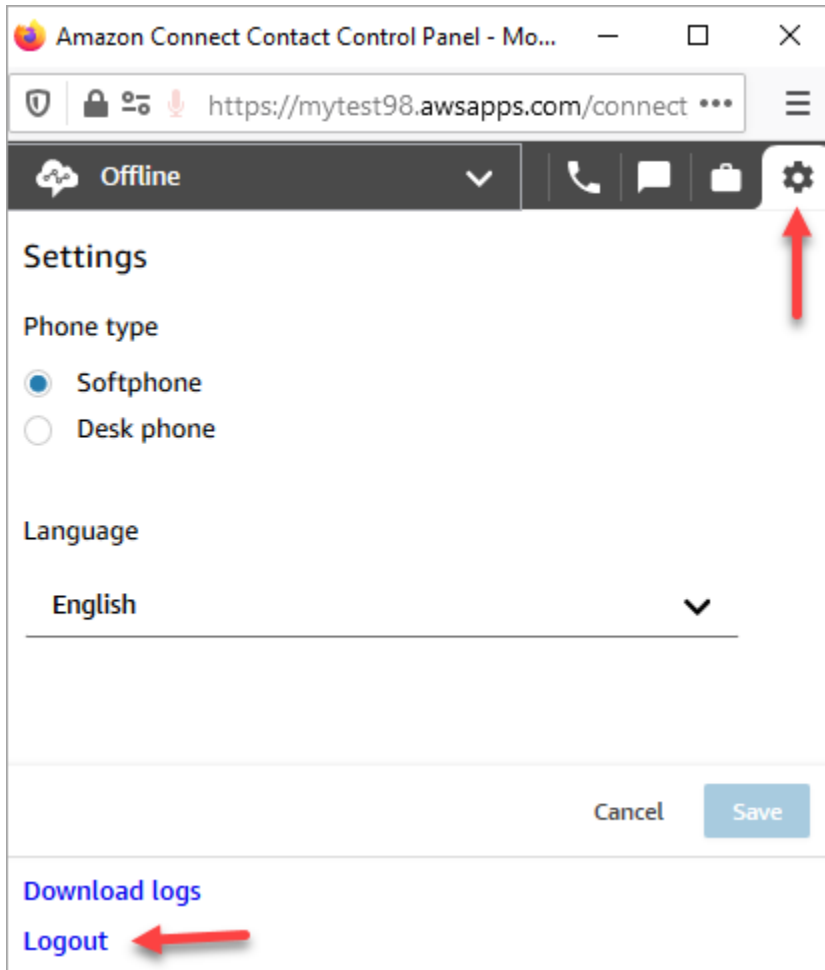
Keluar dari Amazon Connect CCP

Important

Menutup PKT tidak secara otomatis mengeluarkan agen. Amazon Connect masih mencoba merutekan kontak ke mereka. Untuk mengubah perilaku ini, pengembang dapat menyesuaikan CCP untuk pusat kontak Anda. Untuk petunjuk, lihat [CCPv1: Logout agen secara otomatis ketika mereka menutup PKT mereka](#).

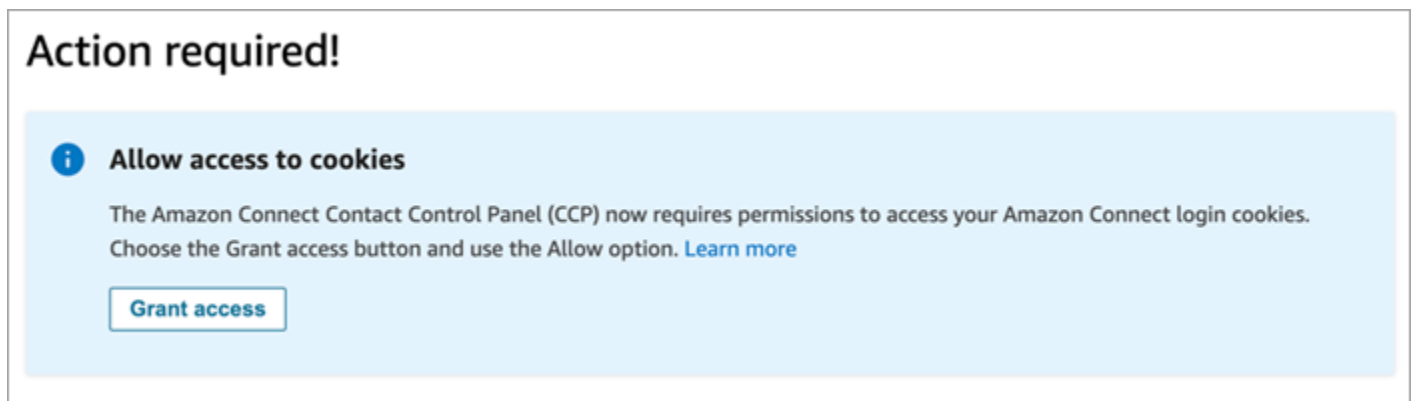
1. Di bagian atas PKC, pilih Pengaturan.

2. Pilih Keluar.



Menggunakan CCP: Izinkan akses ke cookie

Saat masuk ke PKT, Anda mungkin melihat salah satu spanduk ini:



ATAU

Action required!

Allow access to cookies

As per your browser policy, this website now explicitly requires permission to access cookies. Request access by clicking the below 'Grant Access' button and 'Allow' your browser permissions. This will only allow access to your login cookies. [Learn more](#)

[Grant access](#)

Amazon Connect menggunakan cookie untuk otentikasi. Google Chrome mengharuskan Anda untuk mengotorisasi penggunaan cookie Amazon Connect.

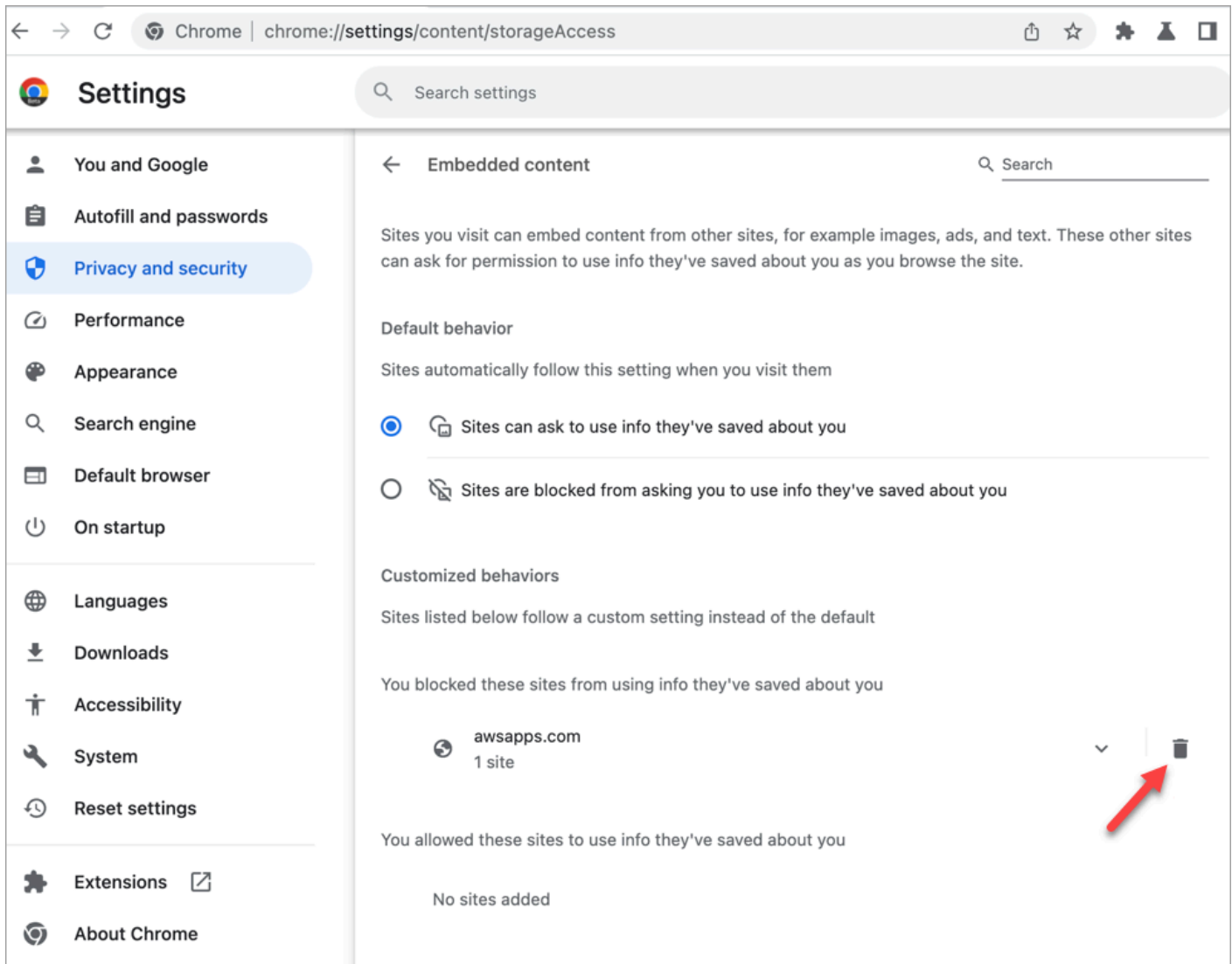
1. Saat Anda masuk ke PKT, pada spanduk Izinkan akses ke cookie pilih Akses Berikan.
2. Pada prompt berikutnya, pilih Izinkan.

Anda mungkin perlu mengulangi langkah-langkah ini secara berkala, misalnya, jika organisasi Anda memerlukannya setiap 30 hari.

Apa yang terjadi jika Anda tidak memilih akses Hibah saat diminta?

Jika Anda tidak memilih akses Hibah saat diminta, Anda tidak akan dapat masuk ke PKT. Untuk mengaktifkan akses di luar alur kerja login, lakukan langkah-langkah berikut:

1. Navigasi ke `chrome://settings/content/storageAccess`.
2. Di menu navigasi kiri, pilih Privasi dan keamanan.
3. Pilih cookie pihak ketiga.
4. Di bawah Anda memblokir situs-situs ini dari menggunakan info yang telah mereka simpan tentang Anda, menghapus entri apa pun yang terkait dengan `awsapps.com` atau `connect.aws` seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



5. Anda dapat menutup instance browser Anda.

6. Buka PKT Anda. Saat diminta, pilih Berikan akses, lalu pilih Izinkan.

Cara menggunakan CCP atau ruang kerja agen untuk mengubah pengaturan perangkat audio Anda

Saat Anda menggunakan CCP atau ruang kerja agen, Anda dapat memilih perangkat pilihan Anda untuk audio, mikrofon, dan dering. Ini memungkinkan Anda memiliki pemberitahuan audio untuk berdering dari speaker desktop/laptop alih-alih headset, misalnya.

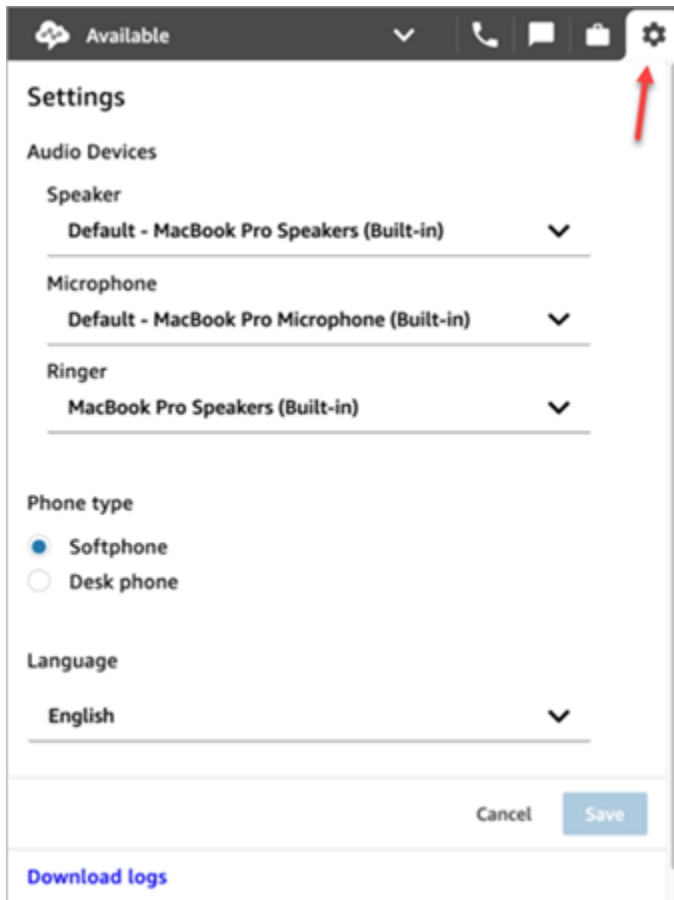
 Tip

- Admin TI: Agen memerlukan Contact Control Panel (CCP) - Izin pengaturan perangkat audio di profil keamanan mereka untuk mengakses fitur ini.
- Pengembang: Jika Anda menyematkan CCP ke CRM atau desktop khusus, Anda dapat menggunakan izin profil keamanan pengaturan perangkat Audio atau [Amazon Connect Streams](#) untuk meneruskan `enableAudioDeviceSettings` parameter guna mengaktifkan pengaturan perangkat audio saat inisialisasi. Jika salah satu dari bendera tersebut benar, antarmuka pengguna pengaturan perangkat audio ditampilkan di Pengaturan pada CCP.

Untuk izin terperinci, kami sarankan menggunakan izin profil keamanan. Bendera Streams didukung untuk kompatibilitas mundur.

Ubah pengaturan perangkat audio di CCP

1. Di ruang kerja CCP atau agen, pilih Pengaturan. Kotak dialog Pengaturan muncul, mirip dengan gambar berikut.



2. Di bawah Perangkat audio, gunakan tarik-turun untuk memilih Speaker, Mikrofon, dan Dering Anda.

Prasyarat: Izinkan browser Anda mengakses mikrofon Anda

Sebelum Anda dapat mengubah pengaturan perangkat audio Anda di CCP, Anda harus memastikan bahwa Anda telah memberikan izin browser untuk mengakses mikrofon Anda. Ini mengisi daftar perangkat di PKC.

Jika Anda belum melakukan ini, lihat instruksi untuk browser Anda.

- [Chrome](#)
- [Tepi](#)
- [Firefox](#)

Keterbatasan Firefox

Jika Anda menggunakan Firefox untuk browser Anda, Anda hanya dapat mengubah pengaturan mikrofon Anda menggunakan CCP. Anda tidak dapat mengubah pengaturan speaker dan dering di CCP karena keterbatasan dengan browser ini. Dengan pengaturan perangkat suara sistem operasi Anda, Anda dapat mengubah perangkat Anda untuk output audio, namun, audio speaker dan dering akan berasal dari perangkat yang sama. Sebaiknya gunakan browser lain yang didukung untuk fitur ini.

Apa yang harus diperiksa ketika perangkat audio Anda tidak berfungsi seperti yang diharapkan

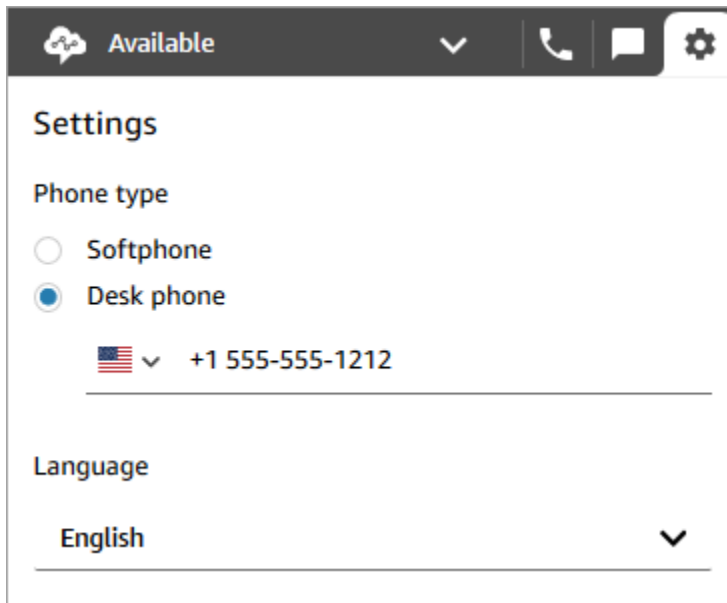
Berikut ini adalah tips teratas untuk menyelesaikan masalah dengan perangkat audio.

- Periksa apakah headset Anda terhubung dengan benar ke desktop Anda.
- Pastikan mode eksklusif Windows tidak diaktifkan. Untuk petunjuk, lihat [Bagaimana cara menonaktifkan Mode Eksklusif untuk perangkat pemutaran audio Windows?](#)
- Pastikan perangkat tidak dimatikan atau dinonaktifkan di pengaturan sistem operasi Anda. Berikut ini adalah instruksi untuk komputer Windows:
 1. Tekan Windows+I untuk membuka Pengaturan.
 2. Klik Sistem, lalu klik Suara di panel navigasi kiri.
 3. Gulir ke bawah halaman dan klik Pengaturan privasi mikrofon.
 4. Di bawah Izinkan aplikasi mengakses mikrofon Anda, atur sakelar ke Aktif.

Teruskan panggilan ke perangkat seluler (iPhone, Android)

Anda dapat mengambil bagian audio dari panggilan di perangkat seluler Anda, dan pada saat yang sama menggunakan komputer Anda untuk mengakses Panel Kontrol Kontak. Topik ini menjelaskan cara meneruskan panggilan ke perangkat seluler Anda.

1. Di Contact Control Panel (CCP) Anda, buka Pengaturan.
2. Di bawah Jenis telepon, pilih Telepon meja.
3. Masukkan nomor telepon untuk perangkat seluler Anda, dan pilih Simpan.



Saat kontak menelepon, bagian audio panggilan masuk ke perangkat seluler Anda. Pada saat yang sama, di komputer Anda, Anda dapat mengelola panggilan menggunakan PKC.

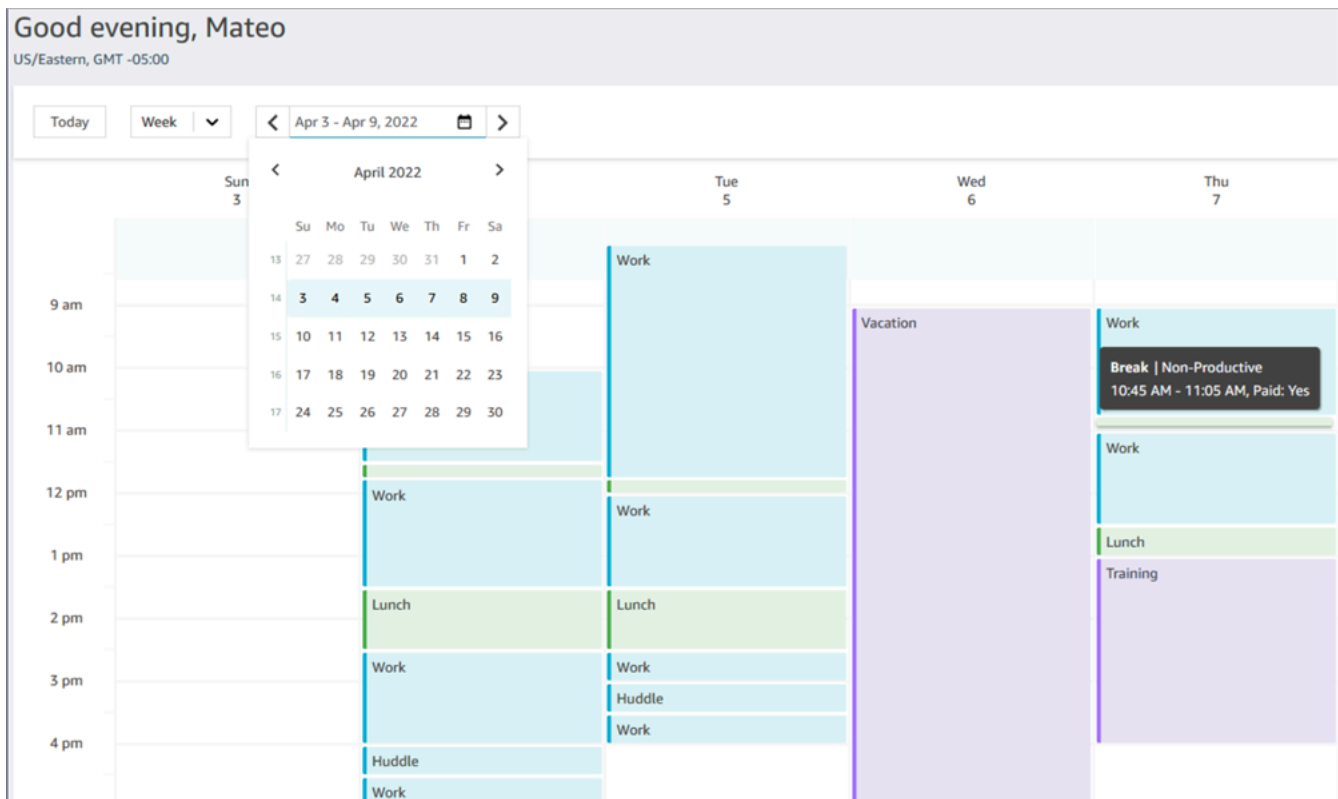
Lihat jadwal Anda di ruang kerja agen

Jika organisasi Anda menggunakan fitur peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan Amazon Connect, Anda dapat melihat jadwal Anda di ruang kerja agen, Panel Kontrol Kontak (CCPv1 atau CCPv2), CTI Salesforce, atau desktop agen yang dibuat khusus.

Berikut adalah langkah-langkah yang Anda gunakan untuk melihat jadwal Anda di ruang kerja agen.

1. Masuk ke ruang kerja agen menggunakan URL yang diberikan admin Anda (misalnya, [https://\[instance name\].my.connect.aws/ccp-v2/](https://[instance name].my.connect.aws/ccp-v2/)).
2. Pilih ikon Kalender pada bilah navigasi aplikasi untuk meluncurkan penampil manajer jadwal staf. Jika tidak, penampil manajer jadwal staf diluncurkan secara otomatis.

Gambar berikut menunjukkan jadwal sampel di ruang kerja agen.



Anda dapat melihat tampilan harian atau mingguan dari jadwal Anda.

Setel status Anda ke “Tersedia” di PKT

Ketika agen siap menangani panggilan atau obrolan, mereka perlu mengatur status mereka di PKT ke Tersedia. Ini memberi tahu Amazon Connect bahwa mereka siap menangani kontak.

Amazon Connect menggunakan informasi dalam [profil perutean](#) agen untuk menentukan kontak mana yang akan dirutekan ke mereka.

Untuk informasi lebih lanjut tentang status agen, lihat [Tentang status agen](#). Untuk informasi tentang cara Amazon Connect menghitung status Tersedia dalam laporan metrik waktu nyata, lihat [Available](#)

Tetapkan “Status Berikutnya” Anda di PKT

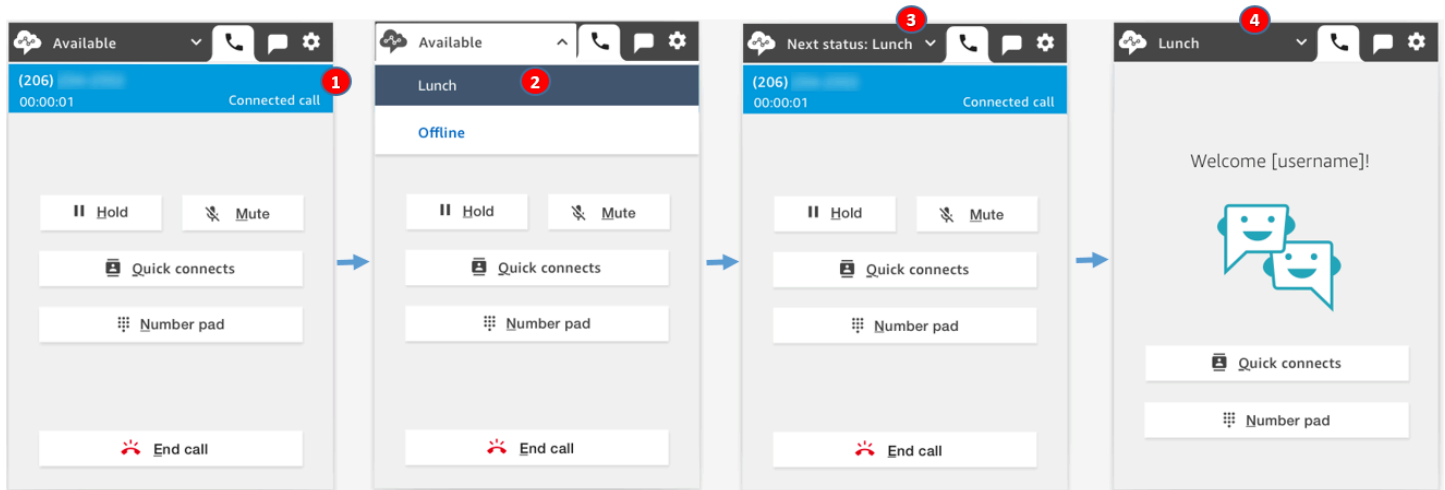
Note

“Status berikutnya” hanya tersedia untuk pelanggan yang menggunakan Contact Control Panel (CCP) terbaru. URL untuk CCP terbaru diakhiri dengan ccp-v2.

Administrator TI: Untuk informasi selengkapnya tentang fitur Status berikutnya, seperti perubahan pada aliran peristiwa agen, lihat [Pembaruan Juli 2021](#) di Catatan rilis.

Gunakan fitur Status Berikutnya untuk menjeda kontak baru yang diarahkan ke Anda, saat Anda menyelesaikan kontak Anda saat ini. Ketika semua slot Anda dihapus, Amazon Connect secara otomatis mengatur CCP Anda ke status berikutnya, seperti Makan Siang.

Gambar berikut dari Contact Control Panel (CCP) menunjukkan cara menggunakan fitur ini.

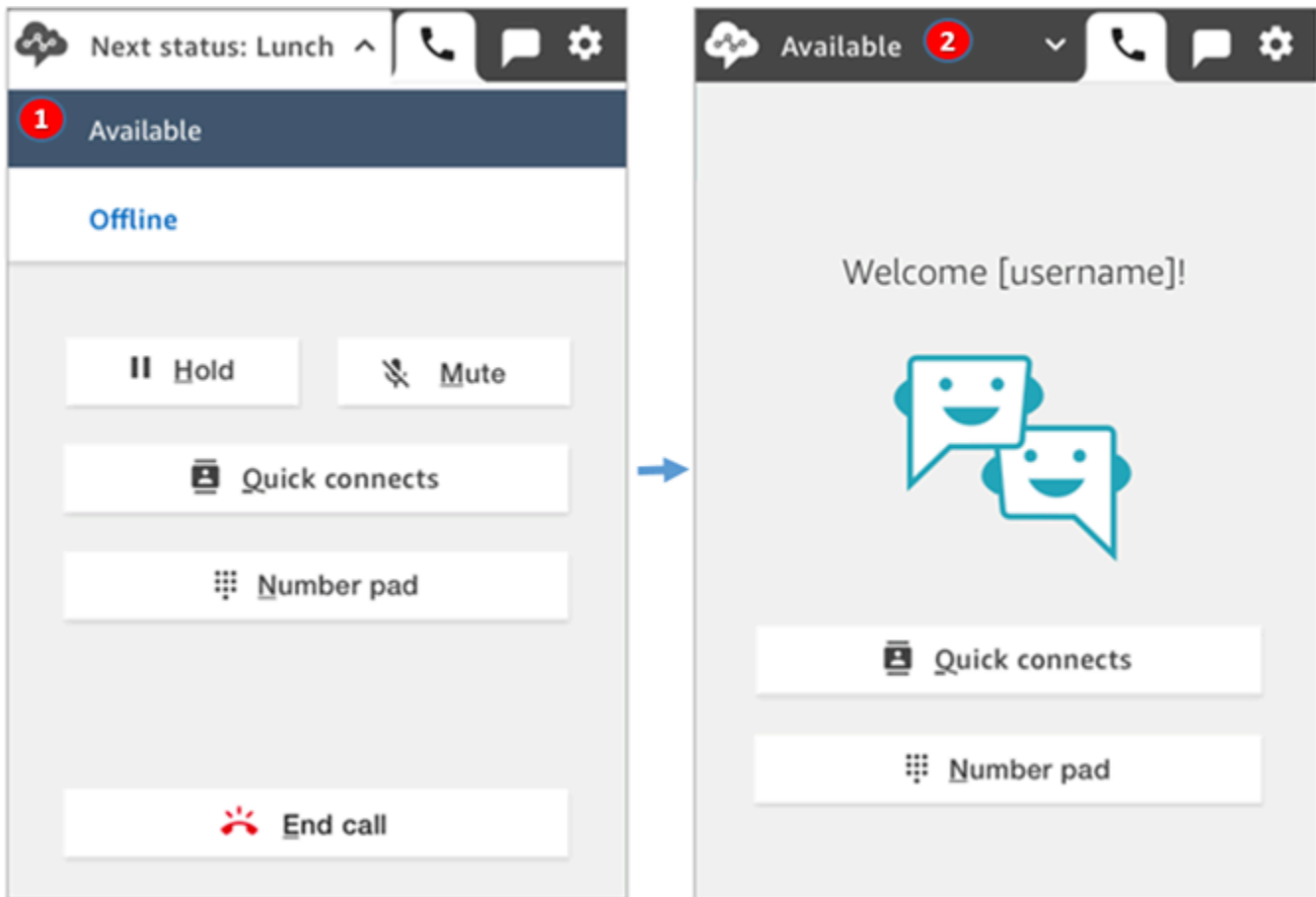


1. Tersedia: Agen ada di kontak.
2. Agen memilih status mereka berikutnya, seperti Makan Siang. Mereka hanya dapat memilih status kustom ([NPT](#)), atau Offline.
3. Agen dalam status Berikutnya: Makan siang. Mereka masih berhubungan. Tidak ada kontak baru yang dapat diarahkan ke mereka.
4. Kontak berakhir. Agen menyelesaikan ACW, dan memilih Hapus kontak. Alih-alih kembali ke Tersedia, PKT mereka secara otomatis diatur ke Makan Siang.

Cara membatalkan “Status berikutnya”

Anda dapat dengan mudah beralih dari status Berikutnya kembali ke Tersedia. Kemampuan untuk mengganti status Anda berguna, misalnya, jika Anda secara tidak sengaja memilih Status Berikutnya: Makan Siang, atau jika Anda memutuskan untuk tidak pergi ke Makan Siang sebelum Amazon Connect secara otomatis menyetel ke status itu.

Gambar berikut menunjukkan alur kerja ini.



1. Saat mengerjakan kontak yang sama, agen membatalkan Status berikutnya: Makan siang dan kembali ke Tersedia.
2. Kontak berakhir dan agen masih Tersedia untuk kontak baru yang akan diarahkan ke mereka.

Contoh 1: Setel “Status berikutnya” saat hanya menangani kontak ACW

Katakanlah agen selesai setelah pekerjaan kontak (ACW) untuk satu atau lebih kontak, seperti kontak suara atau beberapa obrolan. Mereka tidak berhubungan dengan siapa pun.

Alih-alih memilih Hapus kontak ketika agen menyelesaikan ACW, mereka memilih Makan Siang. Ini menempatkan mereka dalam status Berikutnya: Makan siang hanya sebentar.

Ini adalah yang terjadi dalam skenario ini:

1. Agen menyelesaikan ACW dan memilih Makan Siang alih-alih Hapus kontak.
2. Amazon Connect berhenti merutekan kontak baru ke mereka.

3. Semua slot mereka dibersihkan. Ini agar agen tidak harus memilih Hapus kontak untuk mengakhiri ACW.
4. Karena semua ACW telah dihapus, Amazon Connect segera memulai transisi otomatis yang menetapkan status agen ke Makan Siang.

Agen dimasukkan ke status Berikutnya - Makan siang hanya sebentar (milidetik!). Mereka bahkan mungkin melihatnya di PKT jika mereka melihat cukup cepat.

Urutan peristiwa ini mencerminkan bagaimana PKT bekerja ketika agen mengubah status mereka saat mengerjakan ACW. Misalnya, seorang agen menyelesaikan ACW dan mereka menetapkan statusnya ke Makan Siang. Inilah yang terjadi selanjutnya:

1. Amazon Connect berhenti merutekan kontak baru ke mereka.
2. Slot ACW dibersihkan untuk agen sehingga mereka tidak harus memilih Hapus kontak.
3. Agen diatur untuk makan siang.

Contoh 2: Setel “Status berikutnya” sambil mengelola beberapa obrolan di kontak dan obrolan lainnya di ACW

Katakanlah seorang agen mengelola dua obrolan:

- Pelanggan 1 ada di ACW.
- Pelanggan 2 ada di kontak.

Saat masih dalam kontak, agen menetapkan statusnya ke Offline. Ini menempatkan mereka dalam status Berikutnya: status Offline.

Inilah yang terjadi dalam skenario ini:

1. Agen menetapkan status mereka ke Offline.
2. Amazon Connect berhenti merutekan kontak baru ke mereka.
3. Kontak yang ada di ACW dihapus sehingga agen tidak harus memilih Hapus kontak. Hanya obrolan yang terhubung yang tersisa.
4. Status agen adalah Status Berikutnya: Offline, dan mereka terus mengerjakan obrolan yang terhubung.

5. Setelah mereka selesai mengerjakan kontak itu, agen memilih Hapus kontak untuk mengakhiri ACW.
6. Amazon Connect secara otomatis menyetel status agen ke Offline.

Bekerja dengan panggilan di PKT

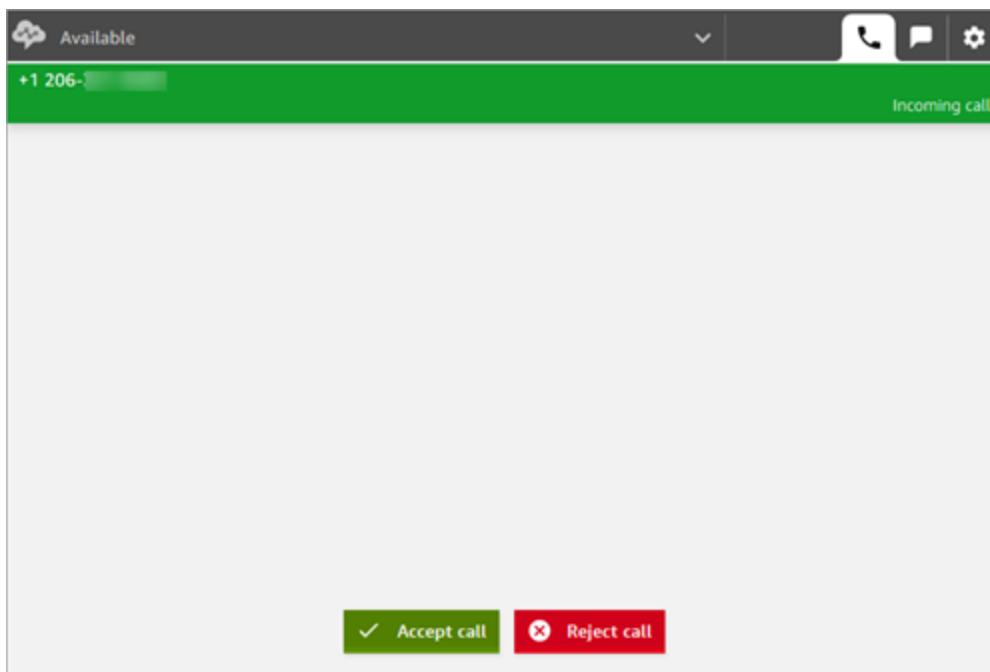
Topik di bagian ini menjelaskan cara menggunakan Panel Kontrol Kontak Amazon Connect untuk mengelola panggilan pelanggan.

Daftar Isi

- [Cara menggunakan PKT untuk menerima panggilan masuk](#)
- [Transfer panggilan ke koneksi cepat atau nomor telepon eksternal](#)
- [Panggilan multi-pihak: Tambahkan peserta tambahan ke panggilan yang sedang berlangsung](#)
- [Cara menggunakan PKT untuk melakukan panggilan keluar](#)
- [Lihat transkrip panggilan selama ACW](#)

Cara menggunakan PKT untuk menerima panggilan masuk

1. Setiap kali Anda mengatur status Anda di CCP ke Tersedia, Amazon Connect dapat mengirimkan panggilan kepada Anda, berdasarkan pengaturan di profil [perutean](#) Anda.

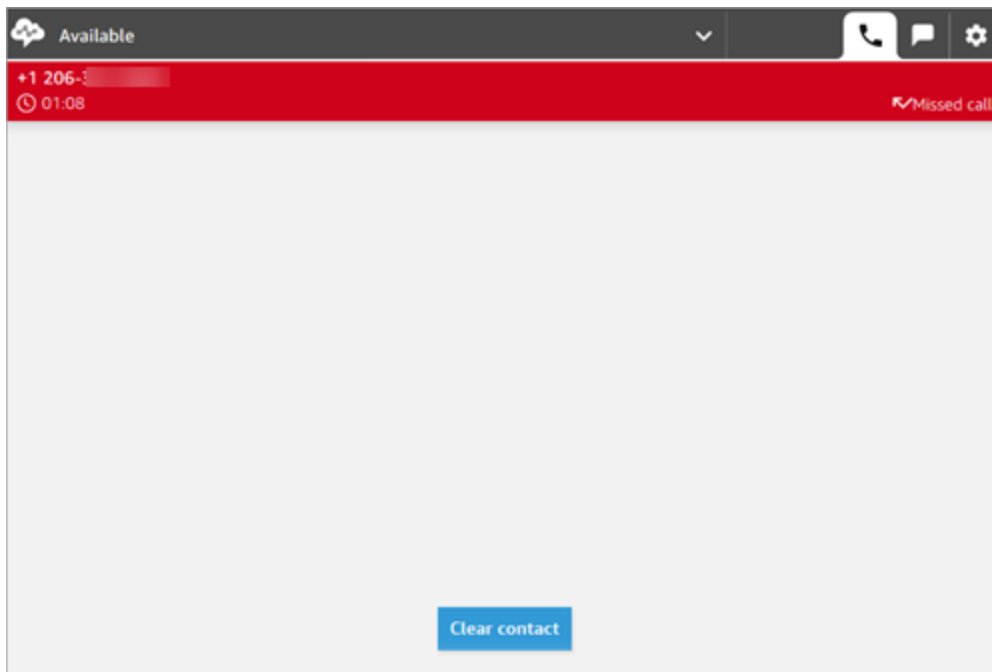


2. Saat panggilan tiba, pilih tombol Terima panggilan.

Note

Tombol Terima panggilan tidak muncul jika admin Anda telah mengonfigurasi profil pengguna Anda untuk [Auto-Accept Call](#).

3. Sebelum Anda terhubung ke kontak, Amazon Connect mengumumkan nama antrian asal.
4. Anda sekarang berbicara dengan kontak.
5. Anda memiliki waktu 20 detik untuk menerima atau menolak kontak. Jika Anda melewatkan panggilan, itu akan terlihat mirip dengan gambar berikut. Pilih Hapus kontak sehingga Anda dapat menerima panggilan lain.

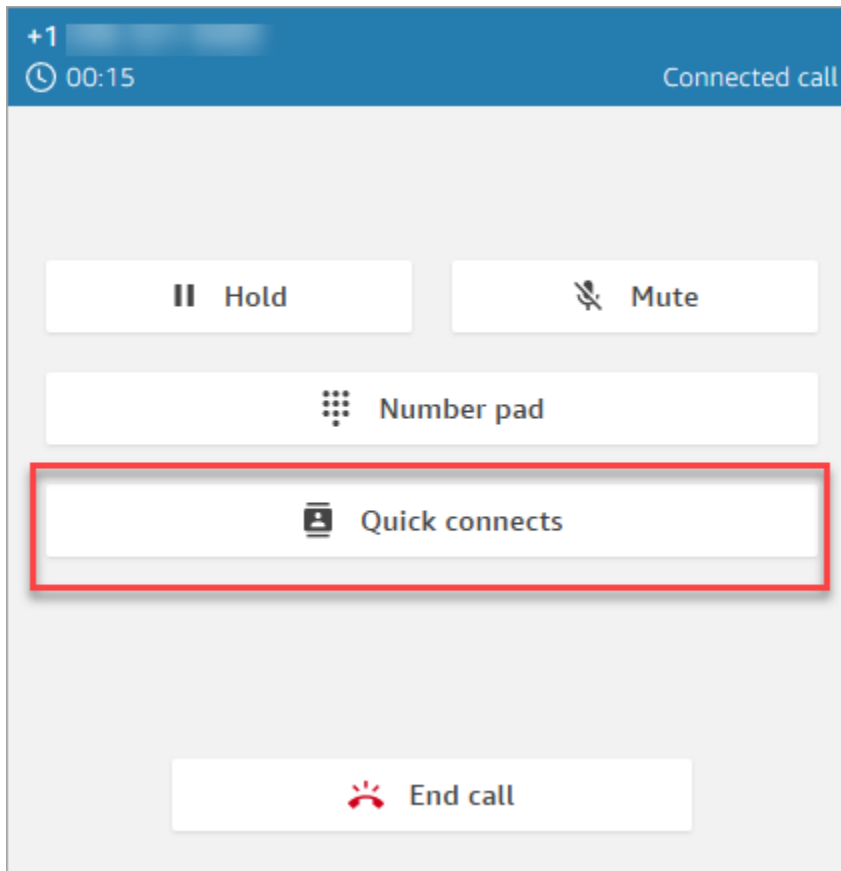


Transfer panggilan ke koneksi cepat atau nomor telepon eksternal

Anda dapat mentransfer panggilan ke orang-orang dalam daftar yang telah ditentukan, yang disebut koneksi cepat. Anda juga dapat mentransfer panggilan ke nomor telepon eksternal yang Anda masukkan.

Untuk mentransfer ke koneksi cepat atau ke nomor eksternal

1. Saat Anda terhubung ke kontak, pilih Koneksi cepat di CCP.

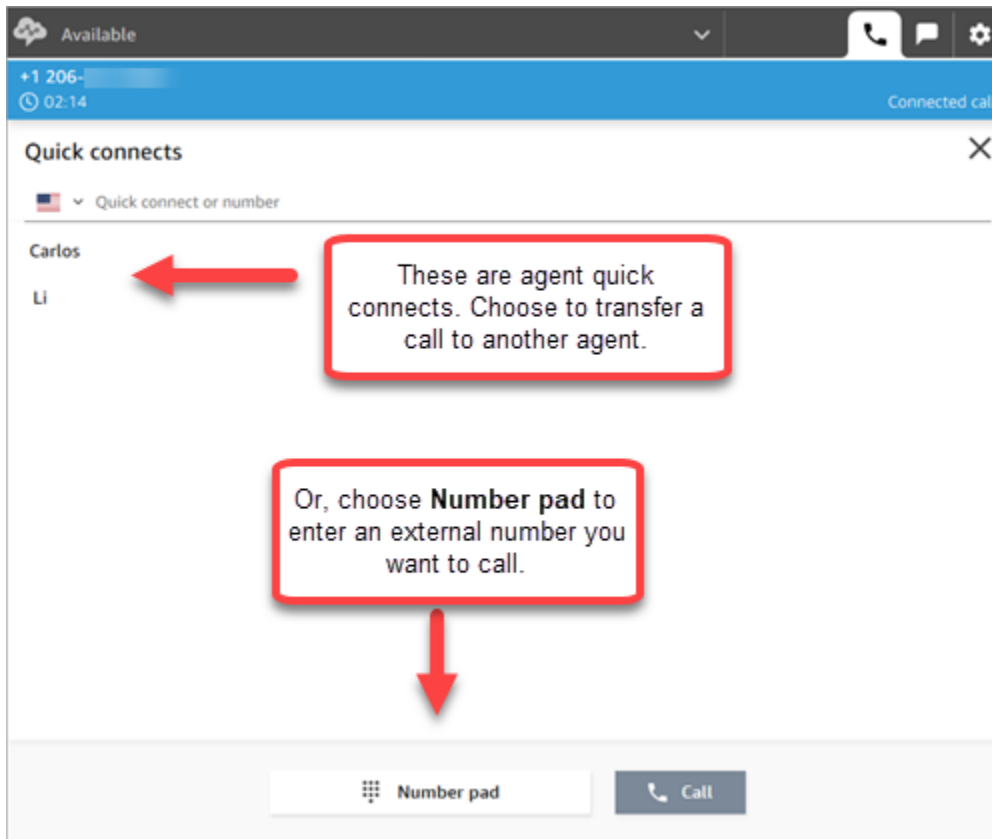


2. Dari daftar koneksi cepat, pilih nama agen lain untuk mentransfer panggilan ke. (Administrator Amazon Connect Anda menambahkan nama agen ke daftar koneksi cepat.)

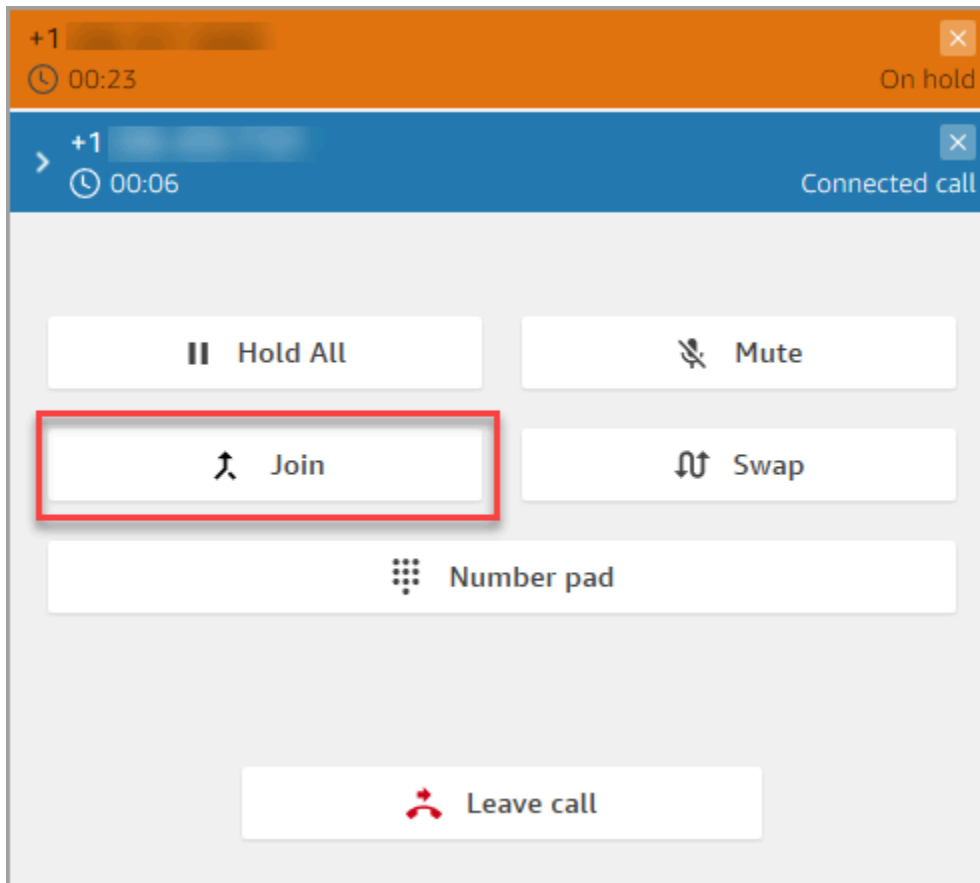
i Tip

Agan melihat koneksi cepat antrian di profil perutean mereka, termasuk antrian keluar Default.

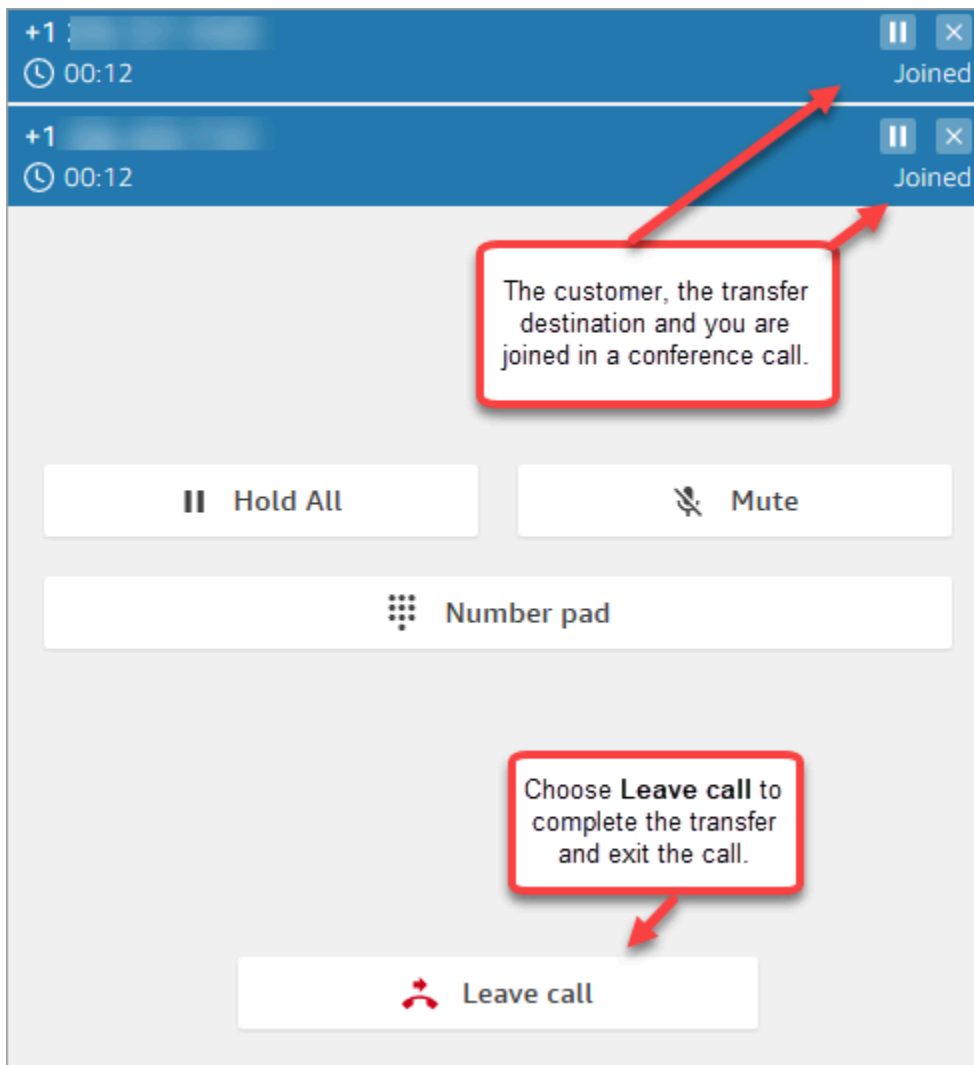
Atau, untuk memanggil nomor eksternal, pilih Number pad, masukkan nomor yang ingin Anda panggil, lalu pilih Panggil.



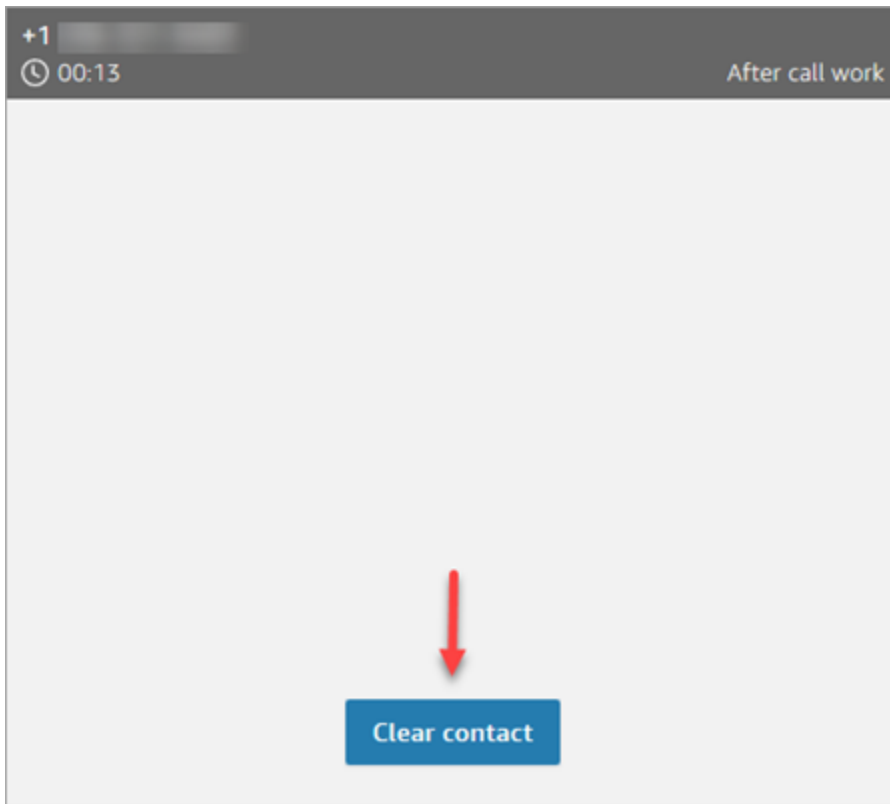
3. Setelah panggilan terhubung ke tujuan transfer, Anda dapat memilih Bergabung sehingga penelepon, tujuan transfer, dan Anda berada dalam panggilan konferensi.



4. Ketika panggilan bergabung, Anda bertiga dapat berbicara. Pilih Tinggalkan untuk menyelesaikan transfer dan keluar dari panggilan.

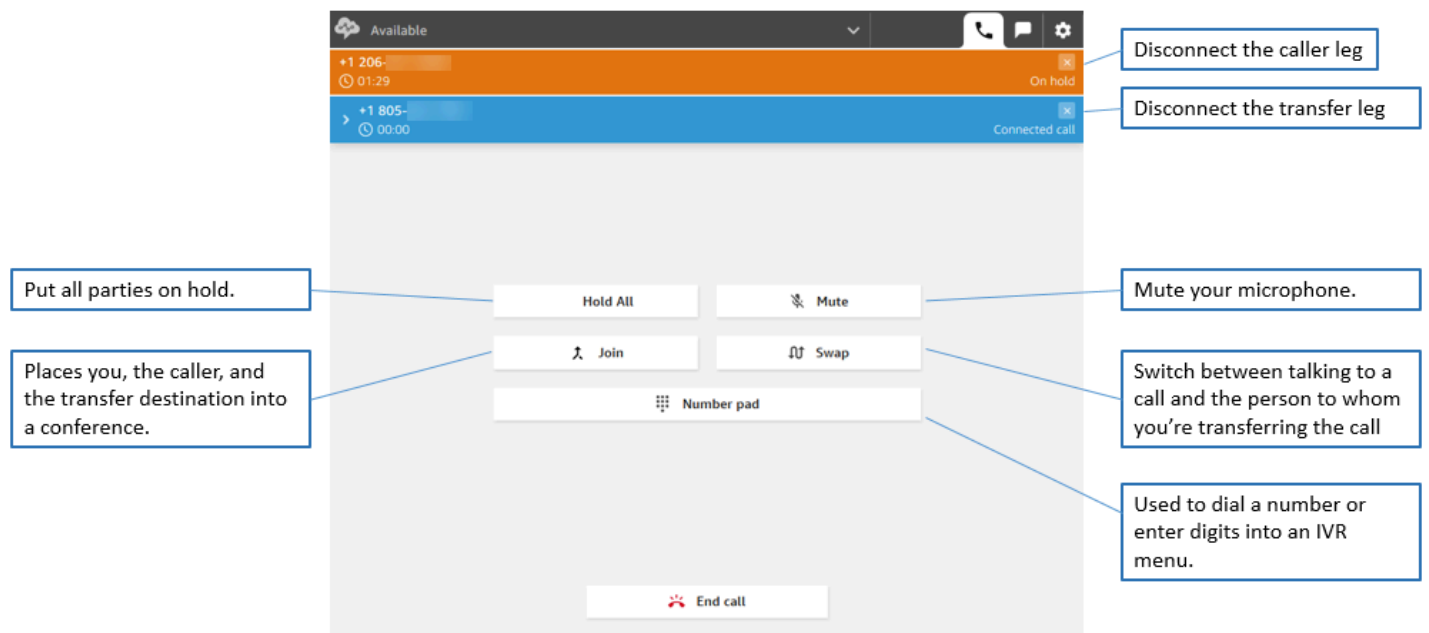


5. Selesaikan pekerjaan setelah kontak dan kemudian pilih Hapus kontak.



Mengelola transfer panggilan

Setelah Anda melakukan transfer, pelanggan ditahan dan Anda terhubung ke tujuan transfer. Gambar berikut menunjukkan tindakan apa yang dapat Anda lakukan pada saat ini.

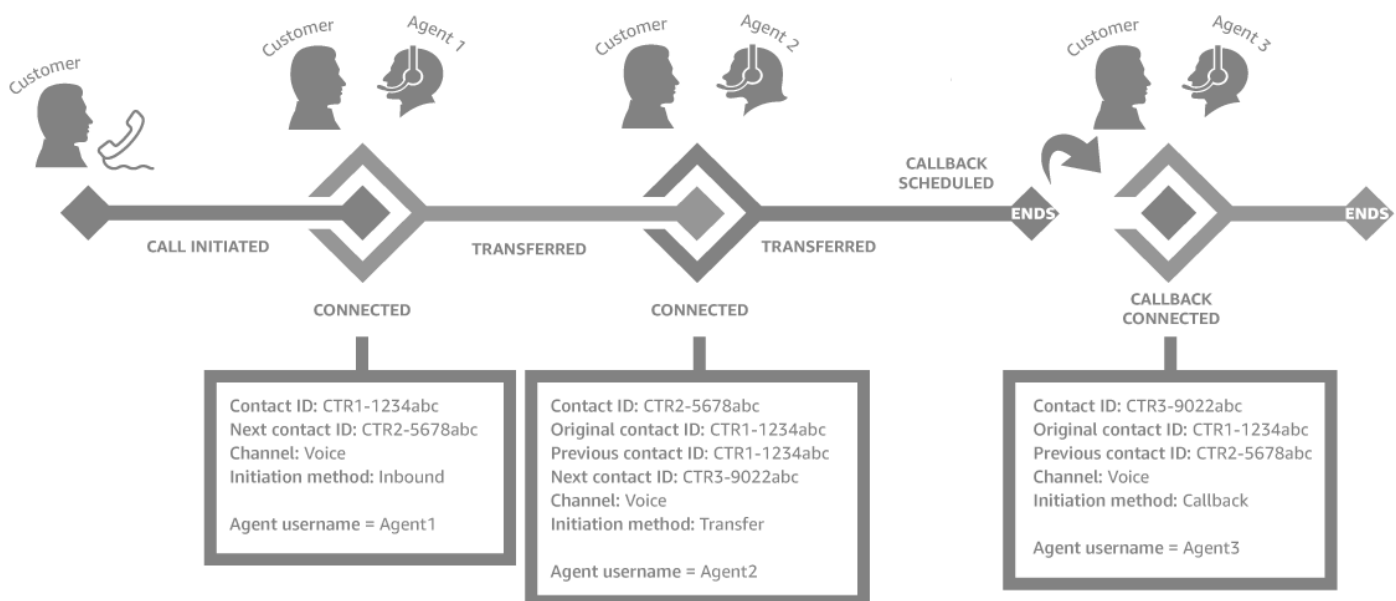


Transfer membuat beberapa catatan kontak

Catatan kontak dibuka untuk pelanggan ketika mereka terhubung ke pusat kontak Anda. Catatan kontak selesai ketika interaksi dengan aliran atau agen berakhir (yaitu, agen telah menyelesaikan ACW dan membersihkan kontak). Ini berarti pelanggan dapat memiliki beberapa catatan kontak.

Diagram berikut menunjukkan kapan catatan kontak dibuat untuk kontak. Ini menunjukkan tiga catatan kontak untuk kontak:

- Catatan pertama dibuat ketika kontak terhubung ke Agen 1.
- Catatan kedua dibuat ketika kontak ditransfer ke Agen 2.
- Catatan ketiga dibuat ketika kontak terhubung ke Agen 3 selama panggilan balik.



Setiap kali kontak terhubung ke agen, catatan kontak baru dibuat. Catatan kontak untuk kontak ditautkan bersama melalui bidang Contactid: initial, next, dan previous.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tentang status kontak](#).

Panggilan multi-pihak: Tambahkan peserta tambahan ke panggilan yang sedang berlangsung

Anda dapat menambahkan hingga 4 peserta tambahan ke panggilan layanan pelanggan yang sedang berlangsung, dengan total 6 peserta.

Dengan menggunakan koneksi cepat atau papan nomor Anda, Anda dapat menambahkan agen, pengawas, atau peserta eksternal lainnya.

Misalnya, untuk membantu menutup transaksi hipotek, agen di perusahaan jasa keuangan dapat menambahkan broker hipotek, pasangan pelanggan, penerjemah, dan supervisor untuk panggilan untuk membantu menyelesaikan masalah dengan cepat.

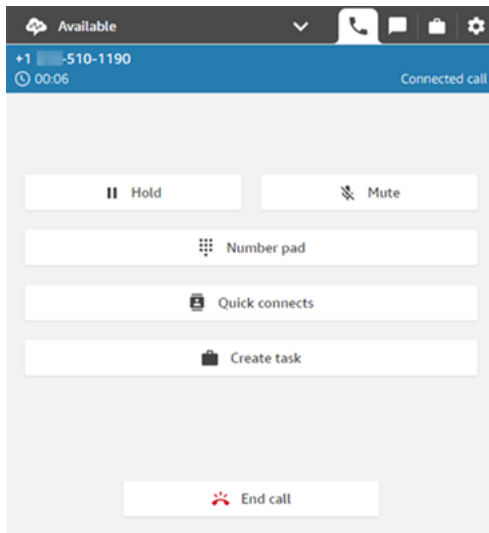
Untuk informasi tentang perbedaan panggilan multi-pihak dari panggilan tiga pihak default, lihat [Perbandingan: Panggilan tiga pihak dan multi-pihak](#)

Hal-hal penting untuk diketahui

- Fitur ini hanya tersedia di CCPv2 dan CCP khusus menggunakan Amazon Connect Streams.js.
 - Administrator TI:
 - Sebelum mengaktifkan fitur panggilan multi-pihak, jika Anda menggunakan Lensa Kontak atau berencana melakukannya di masa mendatang, lihat [Panggilan multi-pihak dan Lensa Kontak](#). Kami tidak mendukung arsitektur panggilan multi-pihak di Lensa Kontak dan menyarankan Anda menonaktifkan Lensa Kontak di [Mengatur perilaku perekaman dan analitik](#) blok untuk kontak tersebut.
 - Secara default, bisa ada tiga peserta dalam satu panggilan (misalnya, dua agen dan penelepon, atau agen, penelepon, dan pihak eksternal). Sebelum mengaktifkan panggilan multi-pihak, lihat [Perbandingan: Panggilan tiga pihak dan multi-pihak](#). Untuk memungkinkan agen menghubungkan hingga enam pihak dalam satu panggilan, lihat [Perbarui opsi telepon](#).
 - Pengembang: Di CCP khusus, gunakan API Amazon Connect Streams yang diperbarui untuk mengaktifkan panggilan multi-pihak, hingga enam pihak. Lihat dokumentasi [Amazon Connect Streams](#) di GitHub. Sebelum mengaktifkan panggilan multi-pihak, lihat [Perbandingan: Panggilan tiga pihak dan multi-pihak](#)
- AWS GovCloud (US-Barat): Anda tidak dapat mengaktifkan fitur ini menggunakan antarmuka pengguna konsol. Sebagai gantinya, gunakan [UpdateInstanceAttribute](#) API atau kontak AWS Support.

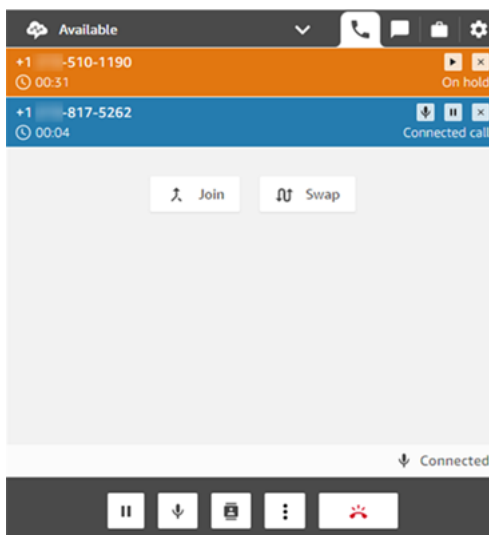
Cara menambahkan peserta ke panggilan multi-pihak

1. Gambar berikut menunjukkan kontak dan Anda (agen) pada panggilan. Pelanggan selalu muncul di bagian atas.



2. Saat Anda terhubung ke kontak, pilih Quick connect untuk menambahkan agen lain atau Number pad untuk melakukan panggilan eksternal. Penelepon ditahan saat Anda melakukan ini.
3. Saat Anda menambahkan peserta ketiga ke panggilan, Anda dapat menyapa dan berbicara dengan mereka sebelum menemukannya ke panggilan (misalnya, beri tahu mereka mengapa Anda menemukannya ke panggilan).

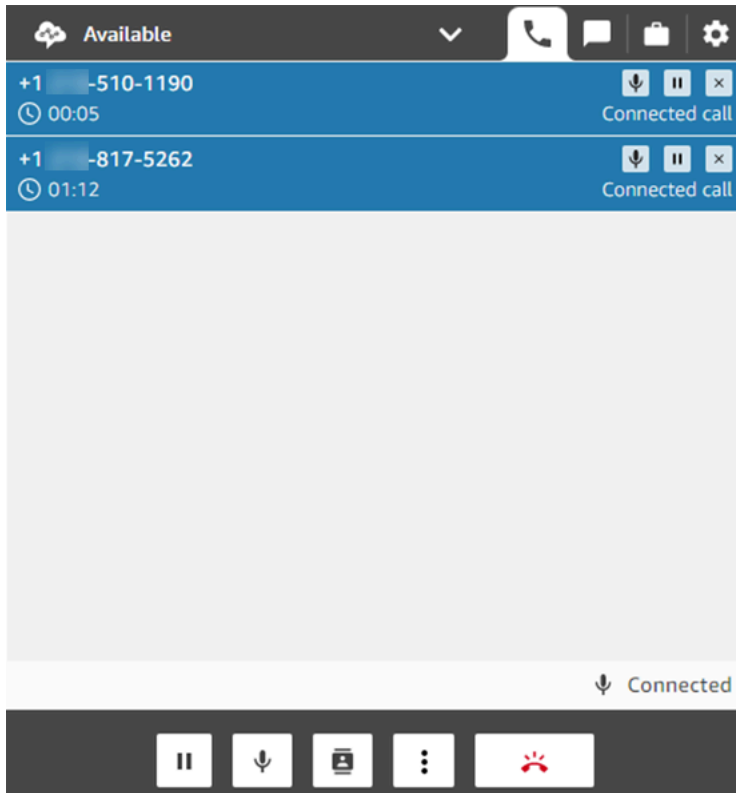
Gambar berikut menunjukkan seperti apa CCP saat Anda menambahkan peserta ketiga ke panggilan tersebut. Kontak ditahan, dan Anda sedang berbicara dengan pihak ketiga. Pilih Bergabung untuk menunda semua pihak. Atau, pilih Swap untuk beralih antara pihak yang ditahan dan pesta yang baru saja Anda panggil.



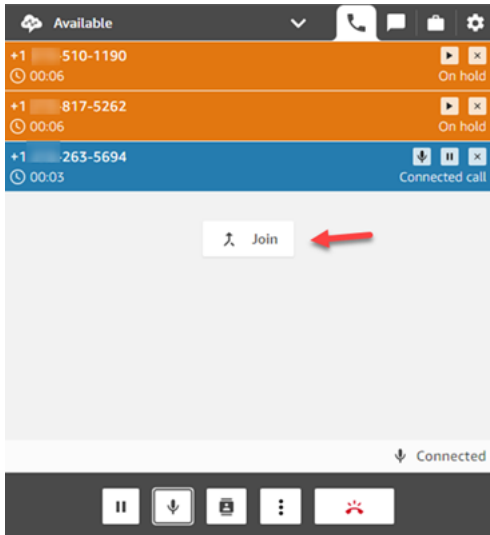
Note

Swap hanya tersedia ketika ada tiga pihak dalam satu panggilan (misalnya, Anda, penelepon, dan agen lain atau pihak eksternal). Ini tidak tersedia ketika ada lebih dari tiga pihak dalam panggilan.

4. Ketika ada beberapa agen dalam panggilan (misalnya, tiga agen dan penelepon), semua agen dalam panggilan dapat melihat semua pihak dan memiliki opsi untuk menunda peserta atau agen lain, membisukan, dan memutuskan peserta dari panggilan.

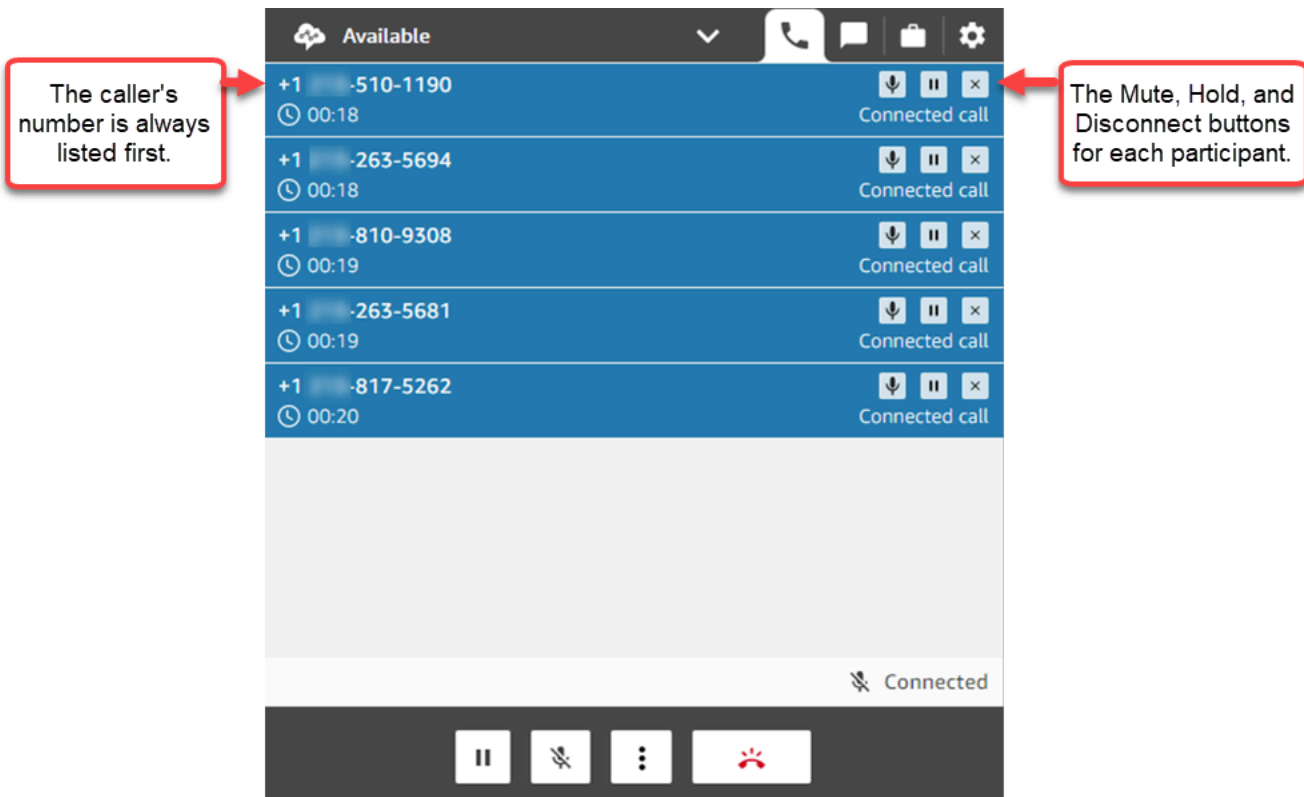


5. Setiap kali Anda menambahkan peserta baru ke panggilan, Anda diminta untuk menyapa dan berbicara dengan mereka sebelum menemukannya ke panggilan. Pilih Bergabung untuk menunda semua pihak.



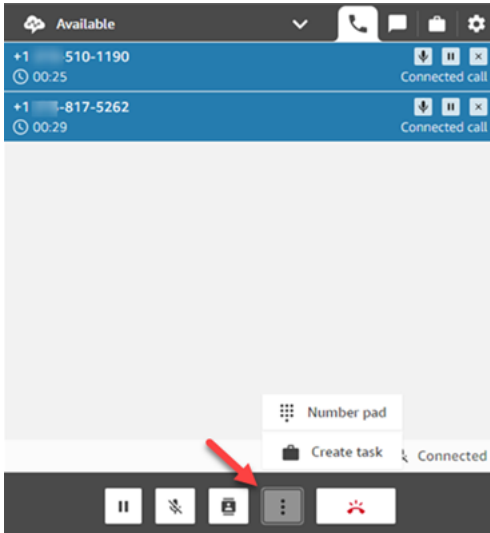
Bagaimana mengelola peserta

Setiap agen dalam panggilan memiliki akses ke kontrol di sebelah nomor masing-masing peserta untuk membisukan, menahan, atau memutuskan masing-masing peserta.



Anda dapat mentransfer panggilan multi-pihak ke agen lain, atau memutuskan hubungan Anda dari panggilan yang sedang berlangsung.

Pilih tombol Lainnya untuk membuka papan angka dan untuk membuat tugas:



Kapan panggilan multi-pihak berakhir?

Panggilan multi-pihak tetap terjaga selama penelepon atau agen ada di telepon. Misalnya, tambahkan pihak eksternal ke panggilan dan kemudian Anda memutuskan sambungan. Penelepon dan pihak eksternal melanjutkan panggilan.

Jika hanya pihak ketiga yang tersisa di telepon, kontak akan dihentikan. Namun, sebagai agen Anda dapat memilih untuk memutuskan sambungan dan hanya mengizinkan penelepon dan peserta pihak ketiga untuk tetap melakukan panggilan.

Cara menggunakan PKT untuk melakukan panggilan keluar

Sebelum Anda dapat melakukan panggilan keluar, pusat kontak Anda harus diatur untuk memungkinkan agen melakukan panggilan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah 3: Atur telepon](#) di [Membuat instans Amazon Connect](#).

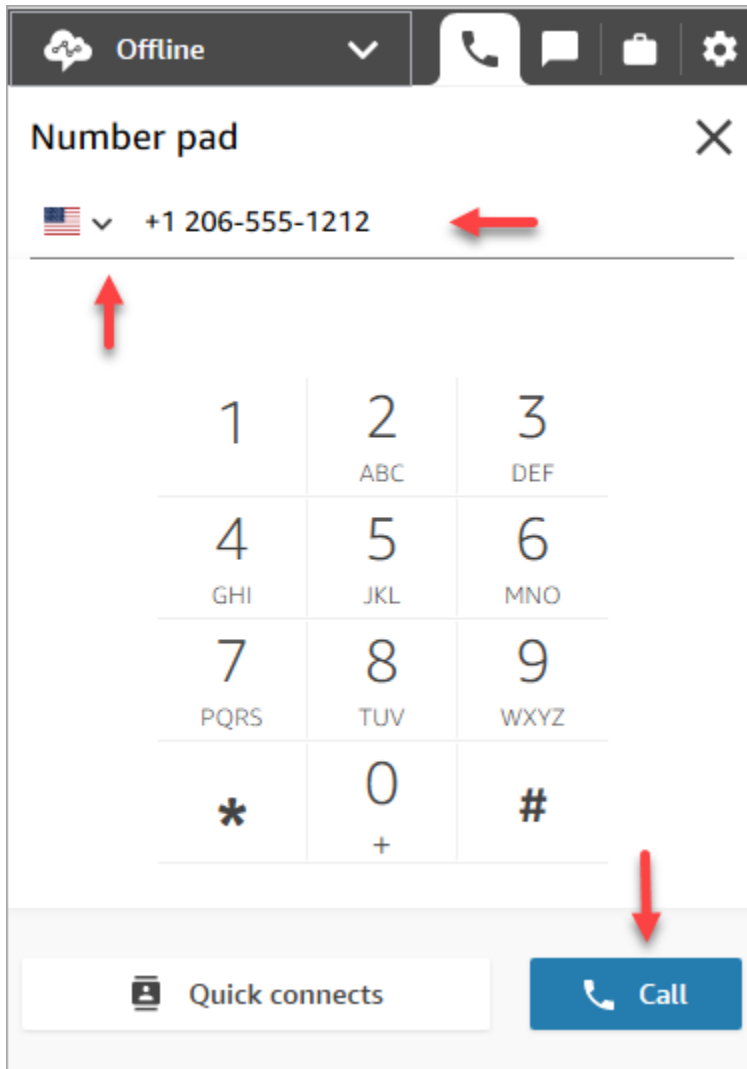
Untuk informasi tentang ID pemanggil yang ditampilkan saat Anda melakukan panggilan keluar, lihat [Mengatur ID penelepon keluar](#)

i Note

Administrator TI: Untuk daftar negara yang tersedia untuk panggilan keluar berdasarkan Wilayah instans Anda, lihat [harga Amazon Connect](#). Jika suatu negara tidak tersedia di menu tarik-turun Anda, buka tiket untuk menambahkannya ke daftar izin Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Negara yang dapat Anda hubungi secara default](#).

Untuk melakukan panggilan keluar

1. Di Control Panel Kontak Anda, pilih Number pad.
2. Gunakan menu tarik-turun untuk memilih negara, lalu masukkan nomornya.

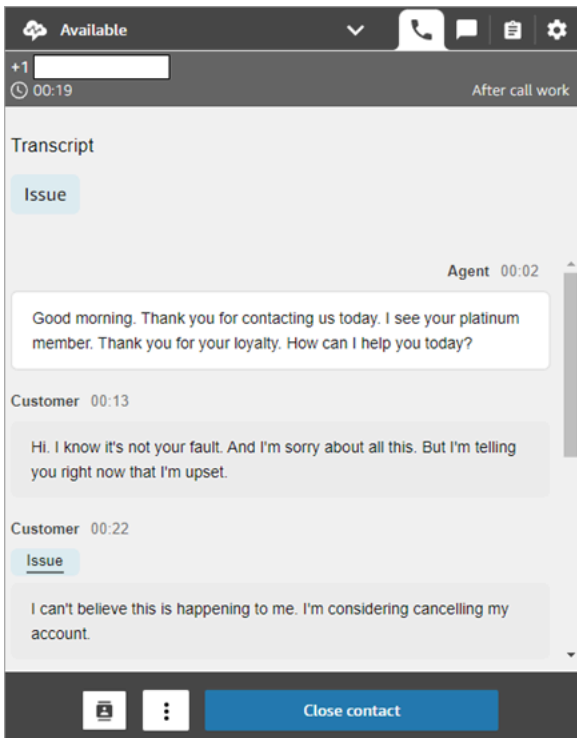


3. Pilih Panggilan.

Lihat transkrip panggilan selama ACW

Di akhir panggilan, Anda dapat melihat transkrip percakapan Anda yang belum disunting di ruang kerja PKT atau agen. Anda dapat melihat seluruh transkrip untuk referensi, dan menyalin teks yang berguna ke dalam catatan Anda.

Transkrip panggilan menampilkan [kategori](#) apa pun yang diidentifikasi oleh Lensa Kontak. Misalnya, pada gambar berikut, masalah telah diidentifikasi pada 22 detik.



Jika panggilan ditransfer kepada Anda dari agen lain, Anda akan melihat transkrip percakapan mereka yang belum disunting dengan pelanggan.

Skor sentimen pelanggan tidak termasuk dalam CCP atau ruang kerja agen.

Note

Administrator TI: Fitur ini tersedia di CCP dan ruang kerja agen. Untuk membuat fitur ini tersedia untuk agen:

1. [Aktifkan Lensa Kontak](#) untuk instans Amazon Connect Anda.
2. Tambahkan izin berikut ke profil keamanan agen:
 - Analisis dan Optimasi - Lensa Kontak - Percakapan yang Direkam - tidak disunting (Akses)
 - Panel Kontrol Kontak (CCP) - Data Lensa Kontak

Cara menggunakan PKT untuk mengelola obrolan

Topik di bagian ini menjelaskan cara menggunakan Contact Control Panel (CCP) untuk mengelola obrolan.

Daftar Isi

- [Cara menggunakan PKC untuk mengobrol dengan kontak](#)
- [Cari tanggapan cepat di PKC](#)
- [Transfer obrolan ke antrian lain](#)
- [Cara menggunakan PKT untuk melakukan panggilan saat mengobrol](#)

Cara menggunakan PKC untuk mengobrol dengan kontak

[Saat Anda menyetel status di CCP ke Tersedia, Amazon Connect mengirimkan panggilan atau obrolan kepada Anda, berdasarkan pengaturan di profil perutean Anda.](#) Administrator dapat menentukan bahwa hingga 10 percakapan obrolan dapat diarahkan kepada Anda secara bersamaan.

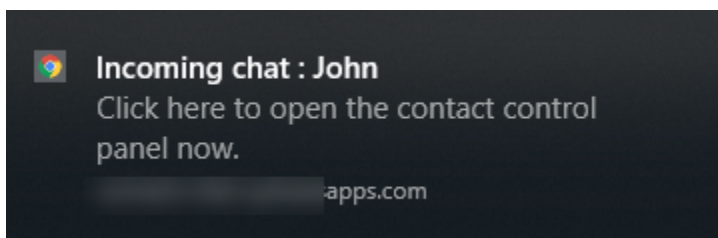
Anda tidak dapat memulai percakapan obrolan dari PKT.

Note

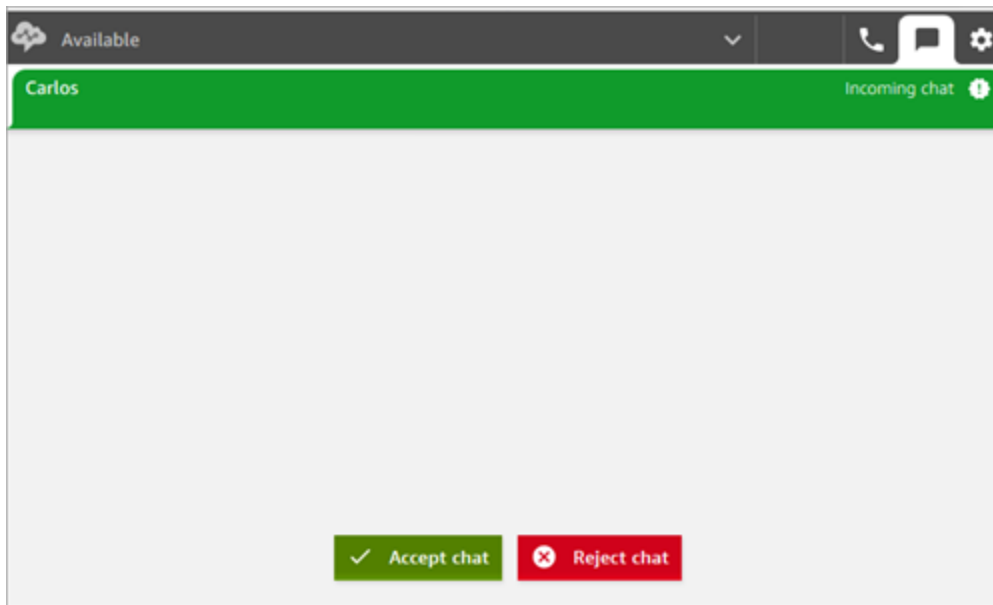
Administrator TI: Untuk memungkinkan pelanggan dan agen mengirim lampiran, seperti file, melalui antarmuka obrolan, lihat. [Aktifkan lampiran untuk berbagi file menggunakan obrolan dan mengunggah file ke kasus](#)

Saat kontak obrolan tiba, berikut cara Anda diberi tahu:

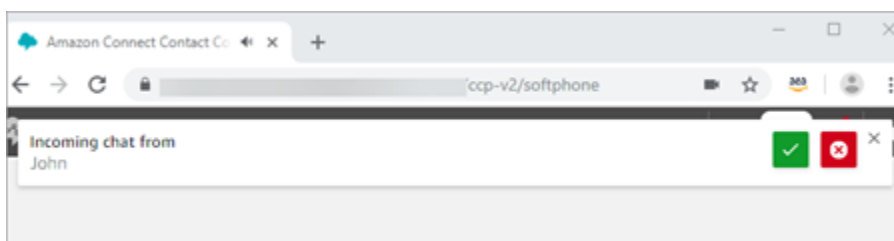
1. Jika Anda mengaktifkan notifikasi di browser, Anda akan mendapatkan notifikasi pop-up di bagian bawah layar, seperti ini:



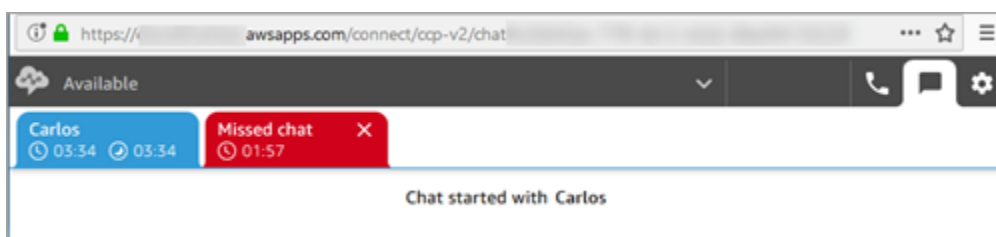
2. Jika Anda berada di tab obrolan, halaman akan menampilkan nama kontak dan tombol untuk Anda sambungkan ke obrolan.



3. Jika Anda berada di tab telepon, spanduk menampilkan nama kontak dan tombol untuk Anda sambungkan ke obrolan.



4. Anda memiliki waktu 20 detik untuk menerima atau menolak kontak. Jika Anda sedang mengobrol, dan yang lain masuk tetapi Anda tidak menerimanya, sebuah tab muncul yang menunjukkan obrolan tidak terjawab.

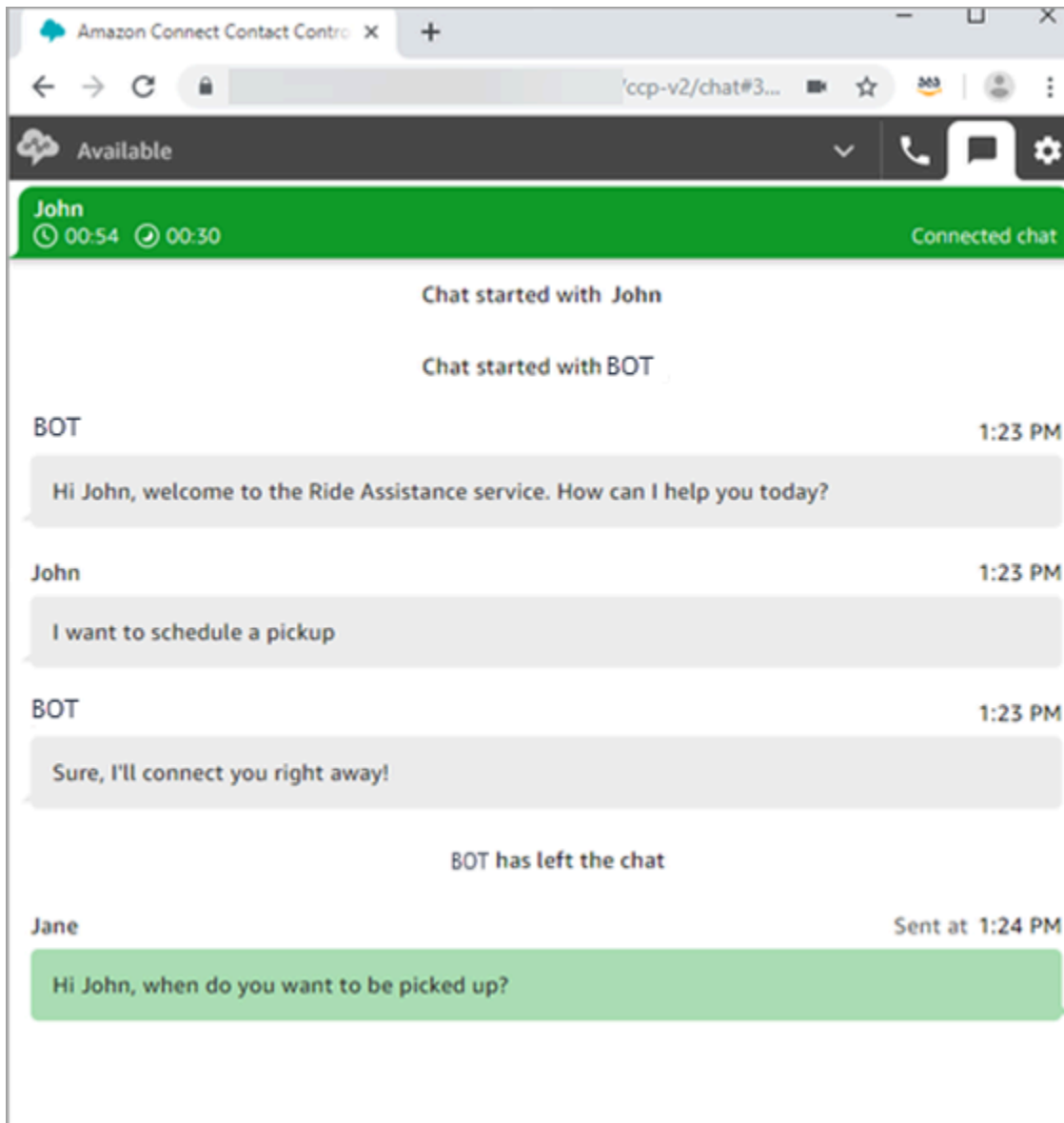


5. Pilih Terima obrolan untuk terhubung ke kontak.

Note

Percakapan obrolan harus diterima secara manual. Tidak ada penerimaan otomatis untuk percakapan ini.

6. Anda akan melihat transkrip lengkap dari apa yang telah diketik kontak. Jika berlaku, Anda juga akan melihat apa yang telah dimasukkan bot atau agen lain. Pada gambar berikut, John adalah nama pelanggan, BOT adalah bot Amazon Lex, dan Jane adalah nama agen.

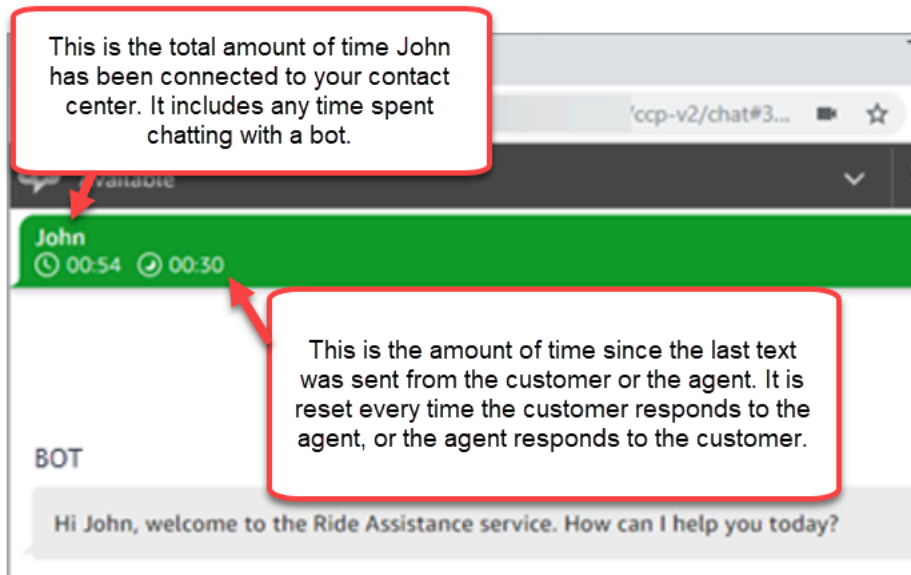


Apa arti pengatur waktu di bagian atas tab obrolan?

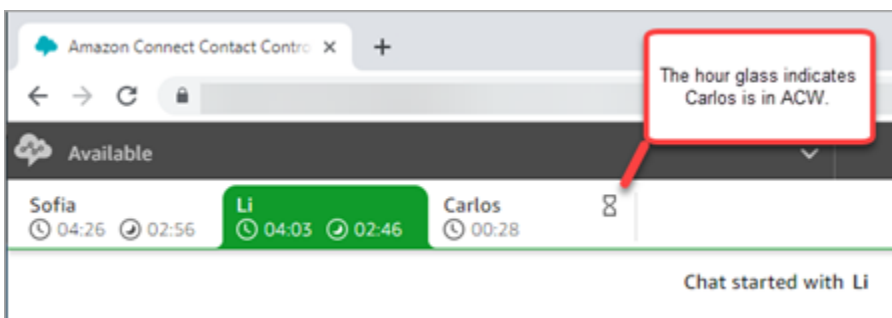
Saat Anda berada dalam percakapan obrolan dengan kontak, Anda akan melihat dua pengatur waktu di bagian atas tab obrolan. Timer ini memberi tahu Anda:

- Berapa lama kontak telah terhubung ke pusat kontak Anda. Ini termasuk waktu yang dihabiskan dengan bot, jika Anda menggunakannya.

- Berapa lama sejak teks terakhir dikirim. Ini bisa dari pelanggan ke agen, atau dari agen ke pelanggan. Timer diatur ulang dengan pesan teks di antara keduanya. Ini tidak diatur ulang dengan setiap pesan teks berturut-turut yang dikirim dari peserta.



Jika Anda memiliki beberapa tab obrolan terbuka, gelas jam muncul memberi tahu Anda mana yang berada dalam status After Contact Work (ACW). Timer menunjukkan berapa lama kontak telah berada di ACW.



Apa yang terjadi dengan obrolan yang terlewat?

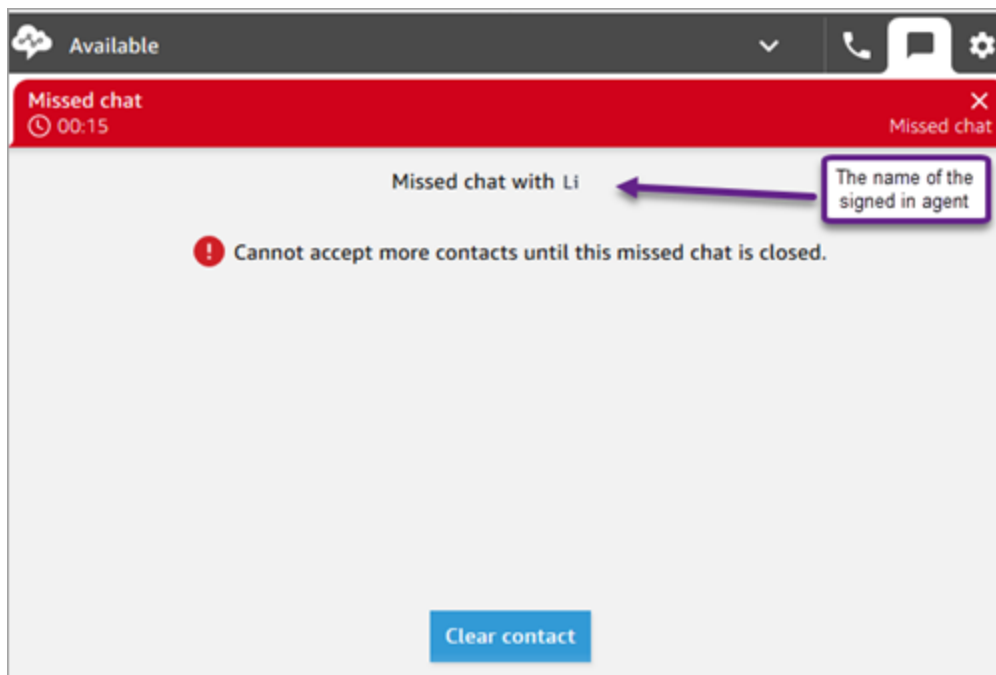
Katakanlah Anda beristirahat tetapi lupa untuk mengubah status Anda di PKT dari Tersedia menjadi Istirahat. Amazon Connect mencoba merutekan obrolan ke Anda selama 20 detik. Perlu diingat bahwa admin Anda tidak dapat mengonfigurasi jumlah waktu ini.

Setelah 20 detik, kontak dihitung sebagai [Agen non-respons](#) dalam laporan metrik waktu nyata dan laporan metrik historis.

Ketika Anda kembali dari istirahat dan memilih tab obrolan, Anda akan melihat kontak yang tidak terjawab dan berapa lama mereka berada di sana. Setiap kontak menempati slot. Dengan semua slot Anda terisi, Amazon Connect tidak akan merutekan kontak lagi kepada Anda. Anda harus menghapus kontak yang terlewat sehingga lebih banyak kontak dapat diarahkan kepada Anda.

⚠ Important

Jika Anda siap menangani kontak saat berada di saluran lain (misalnya, suara, obrolan, dan tugas), Anda tetap harus menghapus kontak yang tidak terjawab sebelum kontak lain di saluran lain dapat diarahkan kepada Anda.



Anda dapat menghapus slot sehingga obrolan diarahkan kepada Anda lagi. Untuk setiap kontak yang tidak terjawab, pilih spanduk, lalu pilih Hapus kontak.

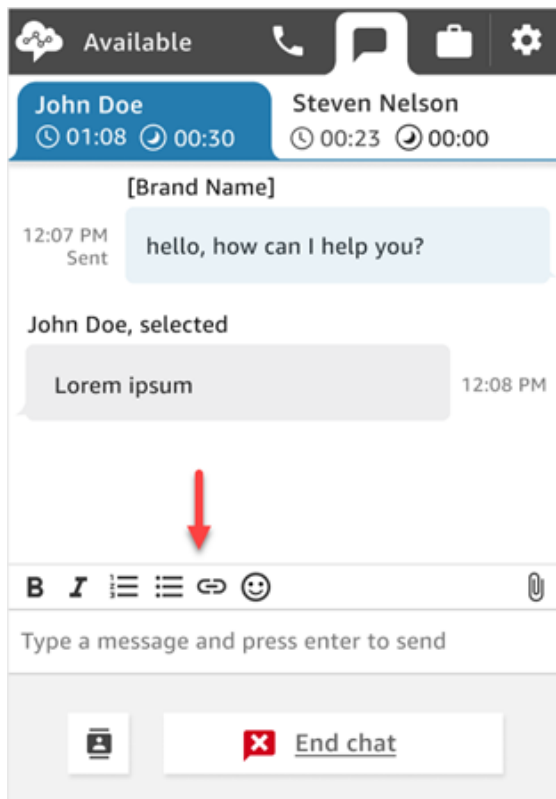
Cara memformat pesan

Saat menulis pesan obrolan, Anda memiliki kemampuan untuk memformat pesan Anda. Ini memungkinkan Anda untuk menambahkan struktur dan kejelasan pada pesan dukungan Anda. Anda dapat menambahkan format berikut:

- Berani
- Miring

- Daftar berpoin
- Daftar bernomor
- Hyperlink
- Emoji
- Lampiran

Untuk memulai, sorot teks yang ingin Anda format, lalu pilih opsi pemformatan dari bilah alat di bagian bawah jendela obrolan. Anda dapat melihat dengan tepat seperti apa pesan itu sebelum mengirimnya.



Tip

Pengembang: Aktifkan fitur ini dari antarmuka pengguna obrolan. Untuk petunjuk, lihat [Aktifkan pemformatan teks untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

Cari tanggapan cepat di PKC

Gunakan salah satu metode berikut untuk mencari tanggapan cepat:

- Pilih ikon star



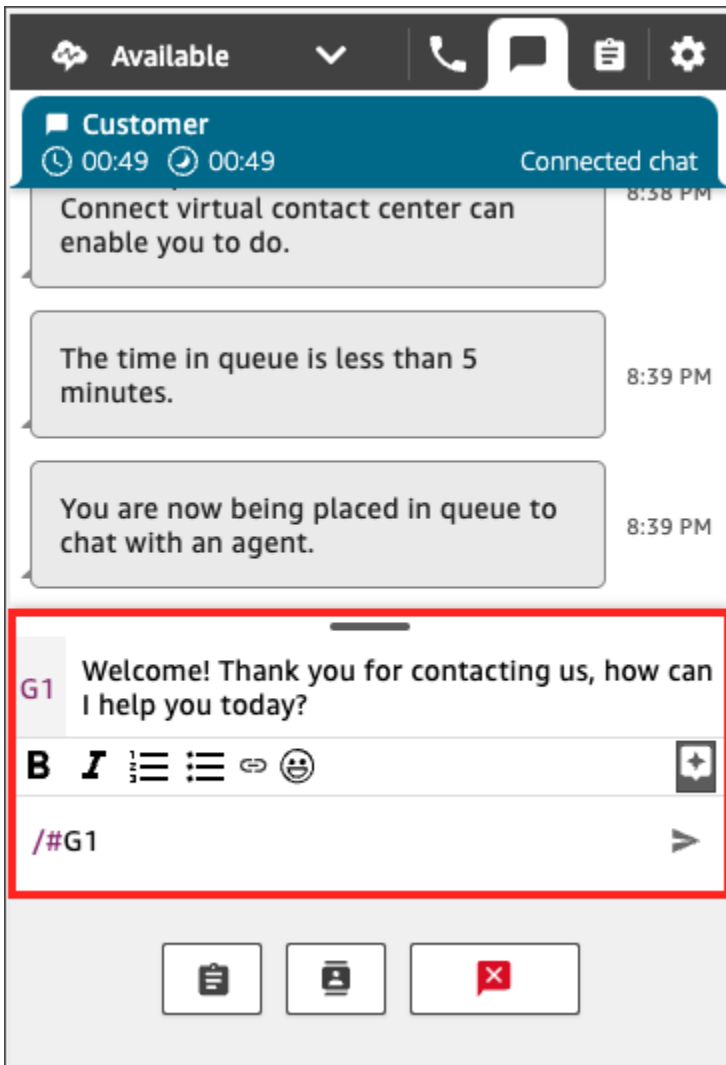
di bilah alat teks kaya.

- Masukkan `/#` dalam kotak yang digunakan untuk menulis pesan.

Note

- Ikon bintang hanya muncul saat kontak dimulai.
- Untuk melihat ikon bintang di CCP, Anda harus memiliki setidaknya 1 respons cepat aktif yang terkait dengan profil perutean agen saat ini.

Gambar berikut menunjukkan respons cepat yang ditemukan dengan memasukkan shortcut (`/#G1`) di aplikasi agen.

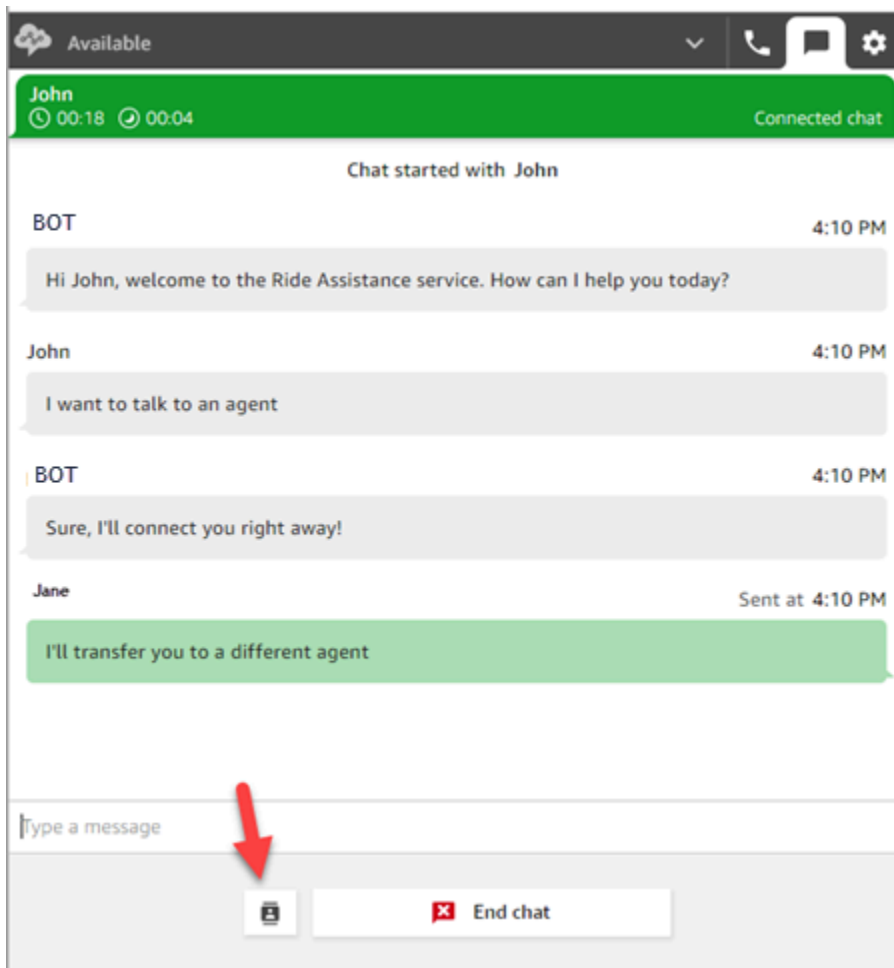


Transfer obrolan ke antrian lain

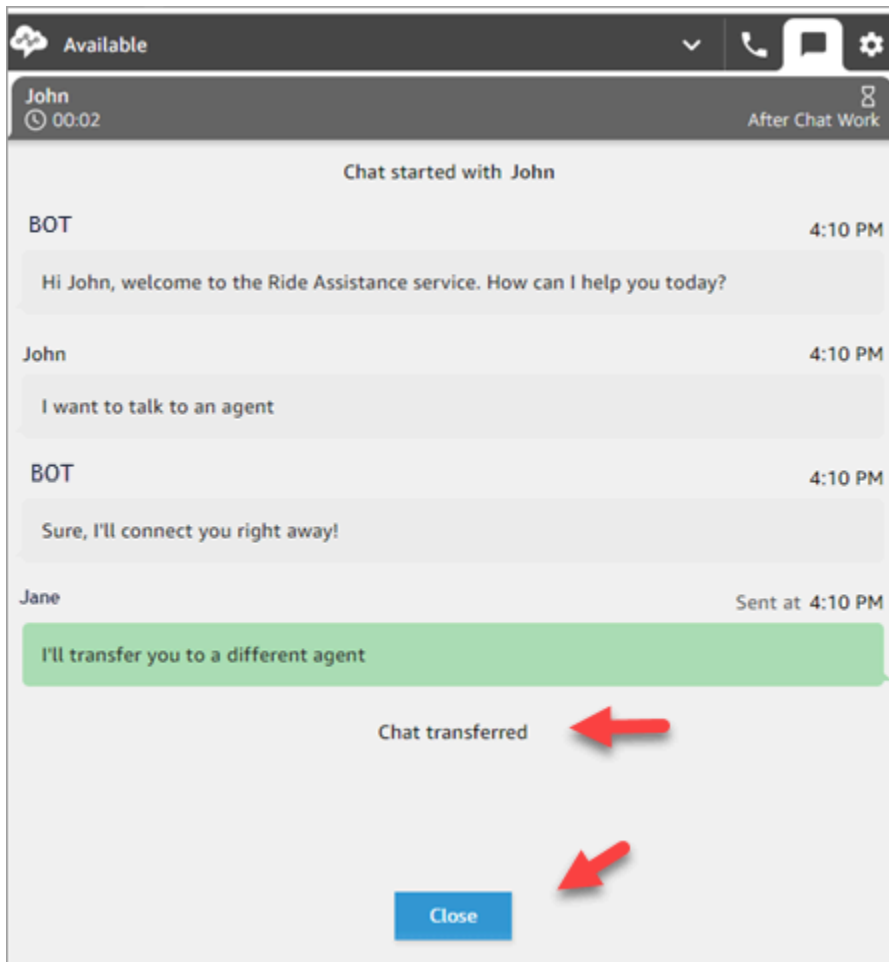
Ketika obrolan ditransfer dari bot ke agen, atau dari agen ke antrian lain, semua konteks dipertahankan. Konteks ini memungkinkan agen berikutnya membaca semua pesan sebelumnya dalam kontak itu.

Untuk mentransfer pelanggan ke antrian lain

1. Pilih tombol Quick Connect di bagian bawah halaman CCP.



2. Pilih atau cari antrian yang ingin Anda transfer, lalu pilih tombol transfer.
3. Anda akan melihat pesan konfirmasi: Obrolan ditransfer. Anda sekarang melakukan After Contact Work (ACW) untuk pelanggan. Pilih Tutup untuk mengakhiri kontak.



Cara menggunakan PKT untuk melakukan panggilan saat mengobrol

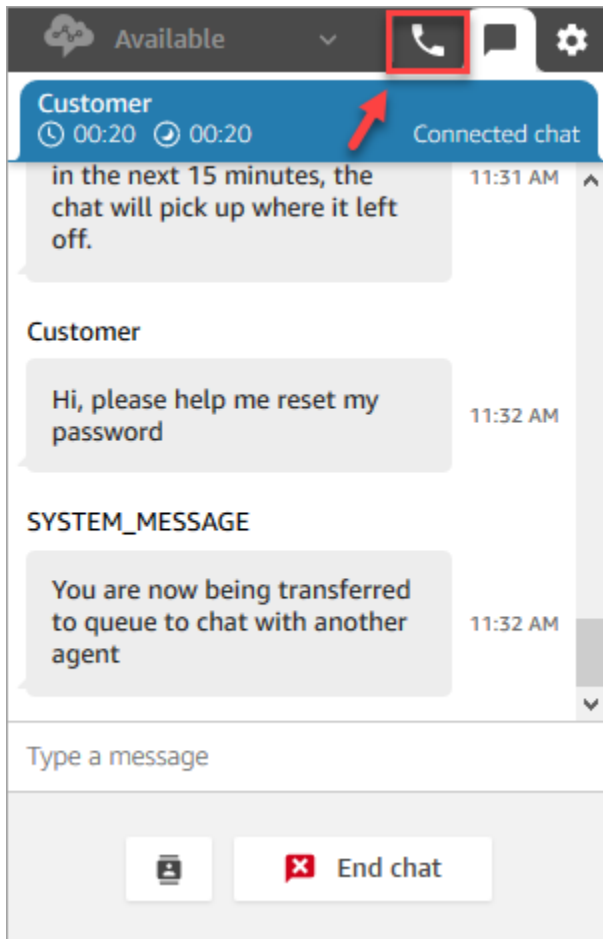
Katakanlah Anda sedang mengobrol dengan kontak dan Anda ingin berkonsultasi dengan orang lain. Saat Anda sedang mengobrol, Anda dapat menggunakan CCP yang diperbarui untuk melakukan panggilan keluar menggunakan tombol nomor dan koneksi [cepat nomor telepon](#).

Perhatikan batasan berikut:

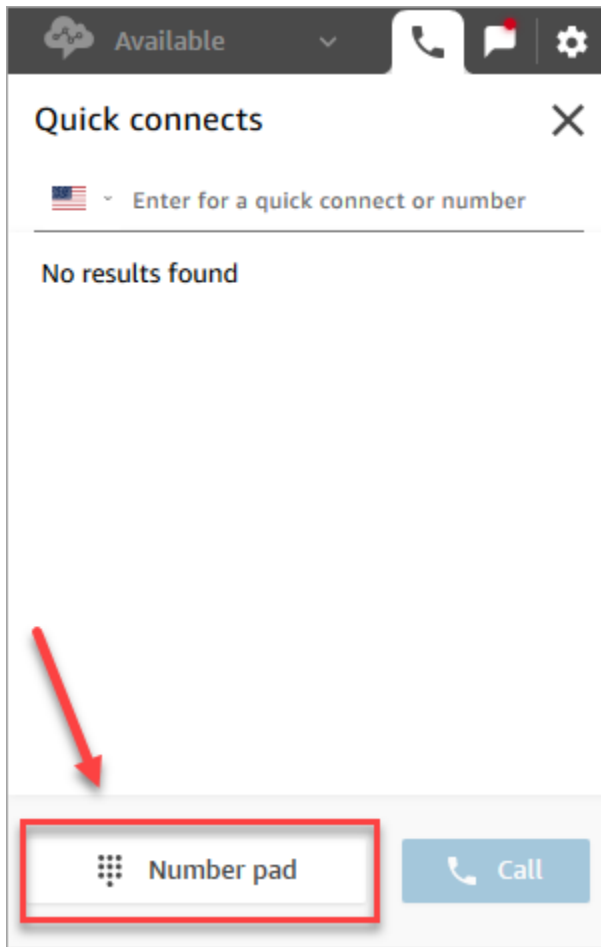
- Anda tidak dapat mengakses koneksi cepat agen saat Anda sedang mengobrol.
- Agen dapat menerima panggilan saat berada di obrolan hanya jika mereka ditugaskan ke profil perutean yang memungkinkan konkurensi [lintas saluran](#).

Untuk melakukan panggilan eksternal saat Anda sedang mengobrol

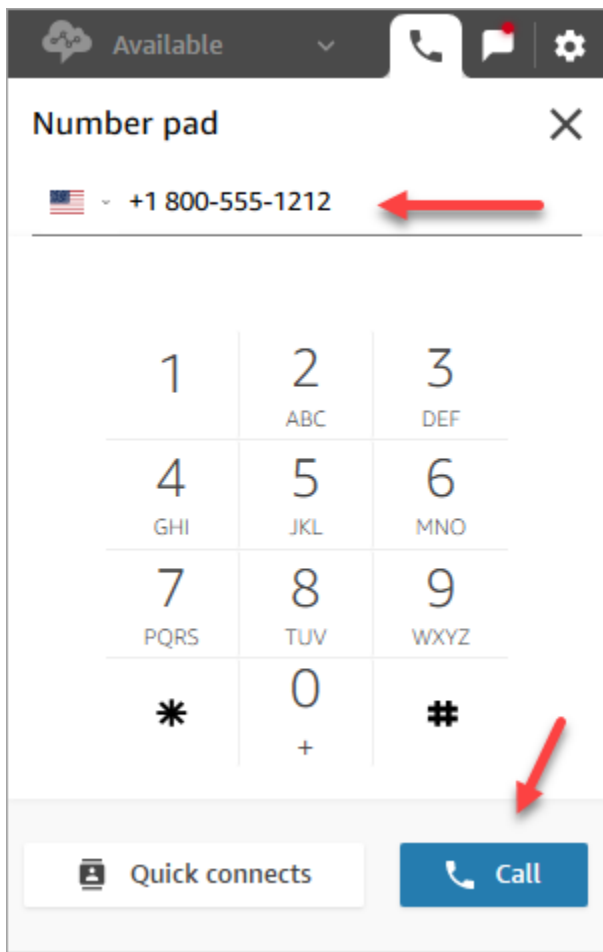
1. Di PKC, pilih tab telepon.



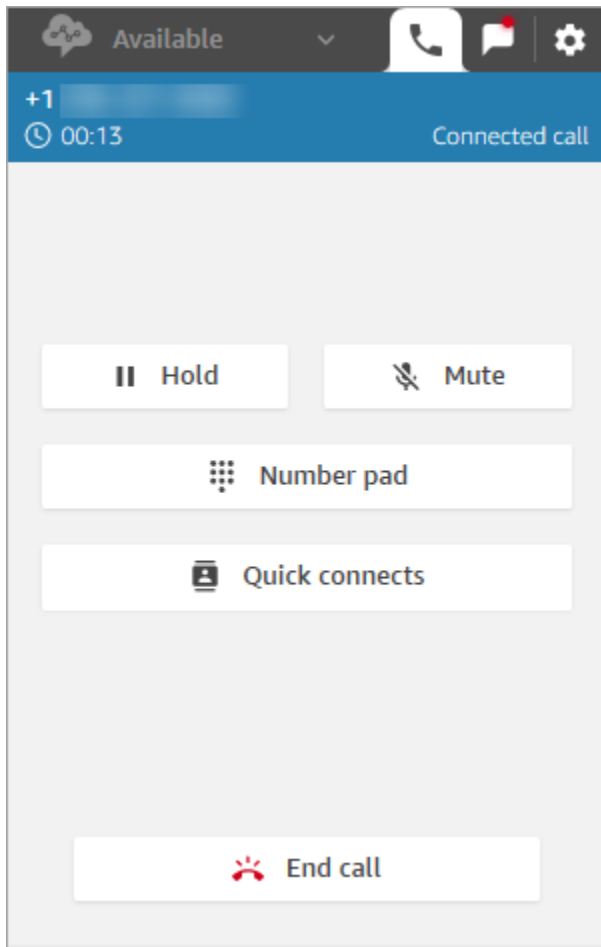
2. Pilih Number pad.



3. Masukkan nomor eksternal yang ingin Anda panggil, lalu pilih Panggil.



4. Anda akan terhubung ke panggilan pada saat yang sama obrolan masih berlangsung, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



5. Untuk membuka percakapan obrolan saat Anda berada di telepon, pilih tab obrolan.
6. Untuk mengakhiri percakapan telepon, pilih tab telepon, pilih Akhiri panggilan, lalu pilih Hapus kontak. Anda masih terhubung ke percakapan obrolan.

Tidak dapat melakukan panggilan keluar ke agen lain

Jika Anda sedang mengobrol dan mengalami kesulitan melakukan panggilan keluar ke agen lain, itu bisa jadi karena profil perutean agen tersebut tidak diatur untuk memungkinkan mereka menerima panggilan saat melakukan obrolan atau kontak tugas. Mereka perlu ditugaskan ke profil perutean yang memungkinkan konkurensi [lintas saluran](#).

Tidak dapat melihat nomor telepon terhubung cepat di PKC

[Koneksi cepat agen](#) tidak terlihat di PKT saat Anda sedang mengobrol.

Namun, jika Anda tidak dapat melihat [nomor telepon koneksi cepat](#) di CCP Anda, periksa apakah sambungan cepat nomor telepon telah ditambahkan ke antrian Anda seperti yang dijelaskan dalam.

[Langkah 2: Aktifkan agen untuk melihat koneksi cepat](#)

Aktifkan koneksi cepat agen untuk panggilan selama obrolan

Agar agen dapat berkonsultasi melalui telepon satu sama lain saat mereka sedang mengobrol, administrator Amazon Connect Anda perlu menyiapkan nomor panggilan langsung (DID) yang merutekan ke agen. Konfigurasi ini menimbulkan biaya tambahan.

Cara menggunakan PKT untuk bekerja dengan tugas

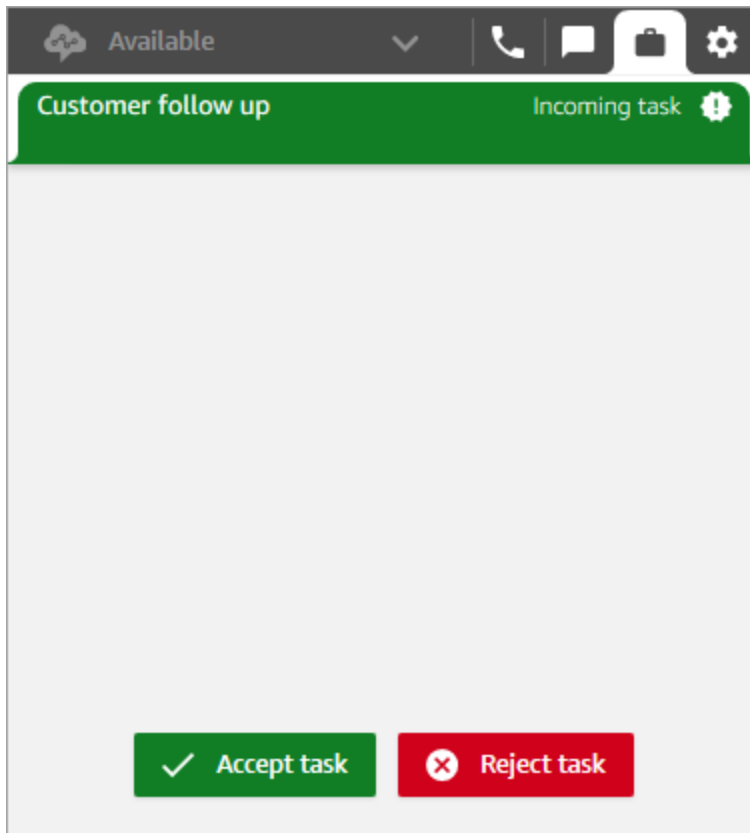
Topik di bagian ini menjelaskan cara menggunakan Panel Kontrol Kontak Amazon Connect untuk mengelola tugas.

Daftar Isi

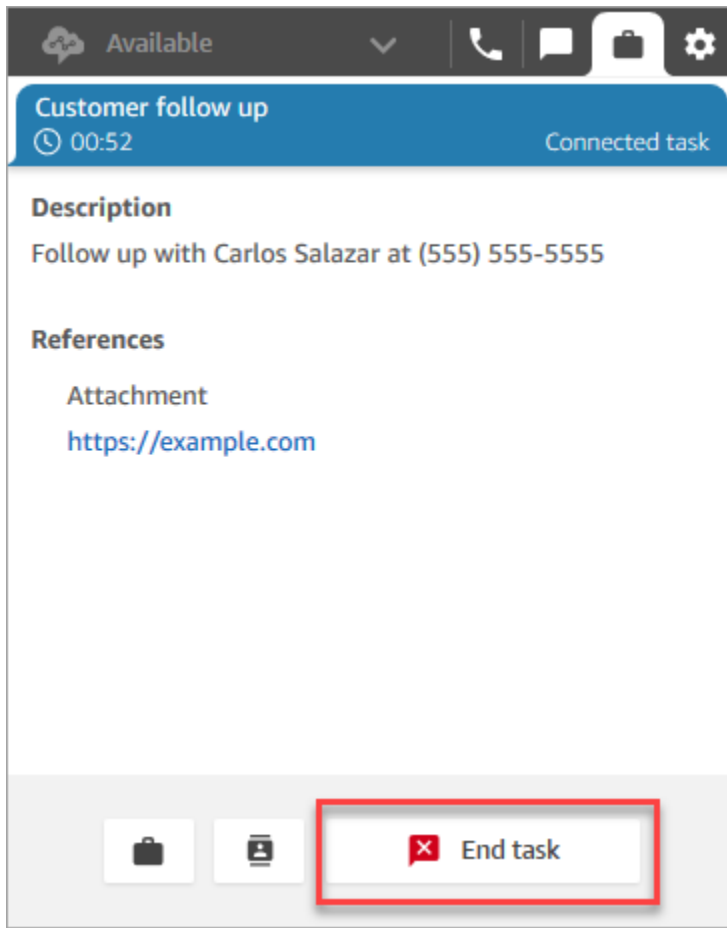
- [Terima tugas](#)
- [Buat tugas baru](#)
- [Transfer tugas](#)

Terima tugas

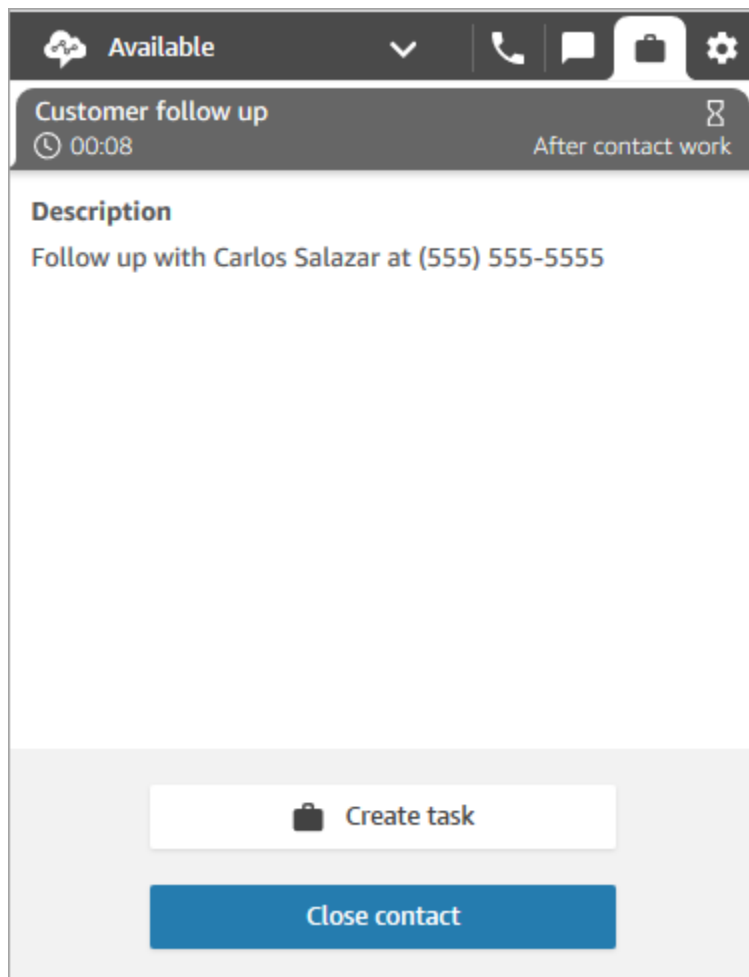
1. Setiap kali Anda mengatur status Anda di CCP ke Tersedia, Amazon Connect dapat mengirimkan tugas kepada Anda, berdasarkan pengaturan di profil [perutean](#) Anda.



2. Saat tugas tiba, pilih Terima tugas. Anda memiliki waktu hingga 30 detik untuk menerima tugas (10 detik lebih banyak daripada menerima panggilan atau obrolan).
3. Tinjau deskripsi tugas, dan pilih tautan sesuai kebutuhan untuk menyelesaikan tugas.



4. Setelah menyelesaikan tugas, pilih Akhiri tugas.
5. Anda kemudian akan berada di ACW. Setelah selesai, pilih Tutup kontak.

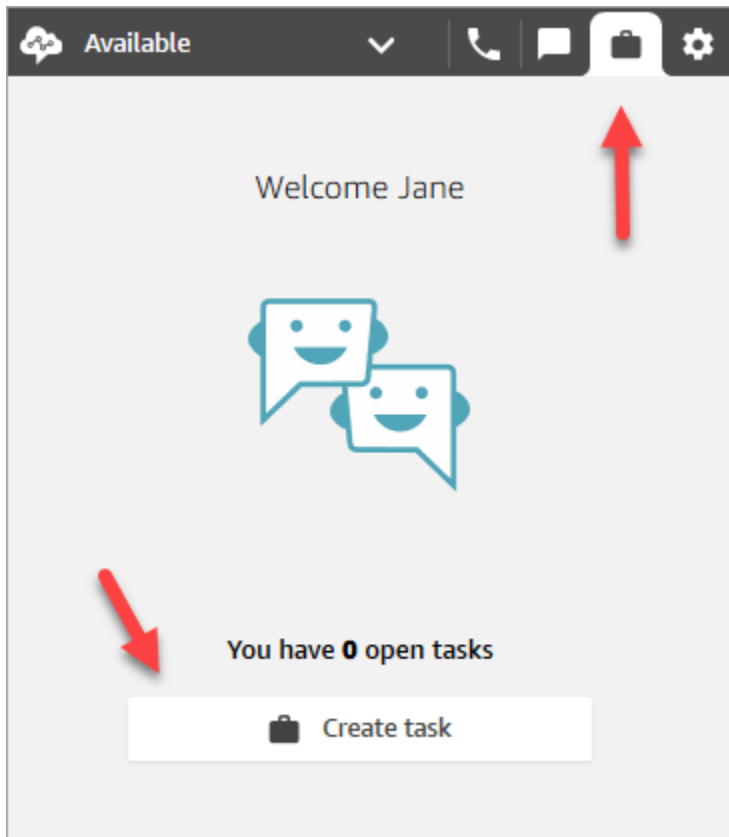


Buat tugas baru

Anda dapat membuat tugas kapan saja, bahkan ketika status Anda Offline. Dan Anda dapat menetapkan tugas kepada siapa saja yang memiliki koneksi cepat, termasuk Anda sendiri.

Anda dapat membuat tugas, yang segera memulai tugas. Atau Anda dapat menjadwalkan tugas untuk memulai pada tanggal dan waktu yang akan datang.

1. Buka PKT. Pilih tab Tugas, lalu pilih Buat tugas.



2. Selesaikan halaman Buat tugas. Ketika Anda memilih Tetapkan ke, Anda dapat menetapkan tugas hanya untuk seseorang atau antrian yang memiliki koneksi cepat.

Pilih Buat.

CCP only

Gambar berikut menunjukkan opsi untuk membuat tugas di PKC.

Create task

Task name
Customer follow up
18 / 150

Description Optional
Follow up with Carlos Salazar at (555) 555-5555
47 / 4096

References

Reference name
Attachment
Link
https://example.com

[Add reference](#)

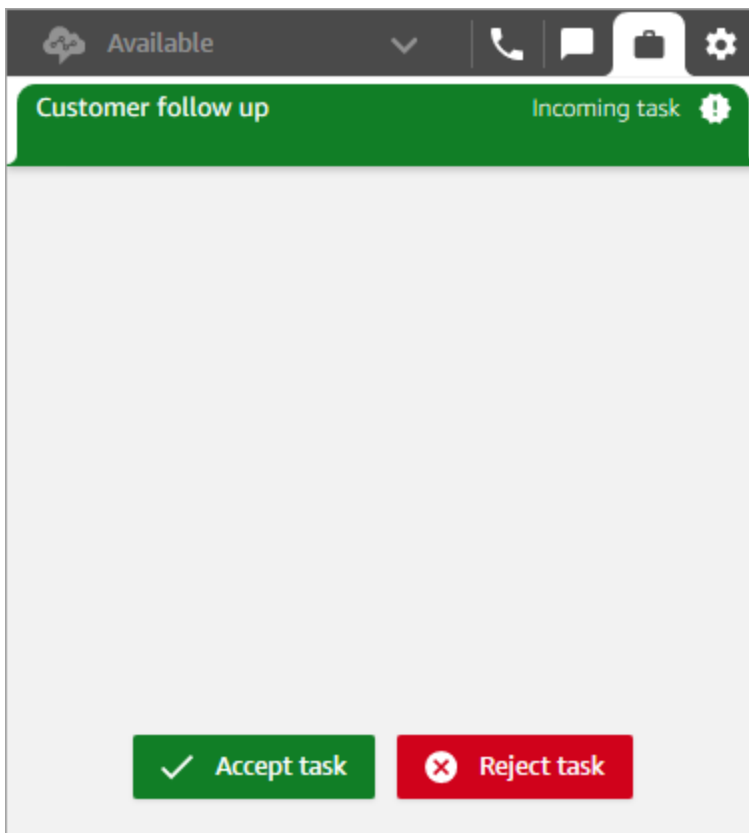
Assign to
Jane Doe's quick connect

Scheduled date / time Optional

Date
Time
: AM Select time zone

Cancel **Create**

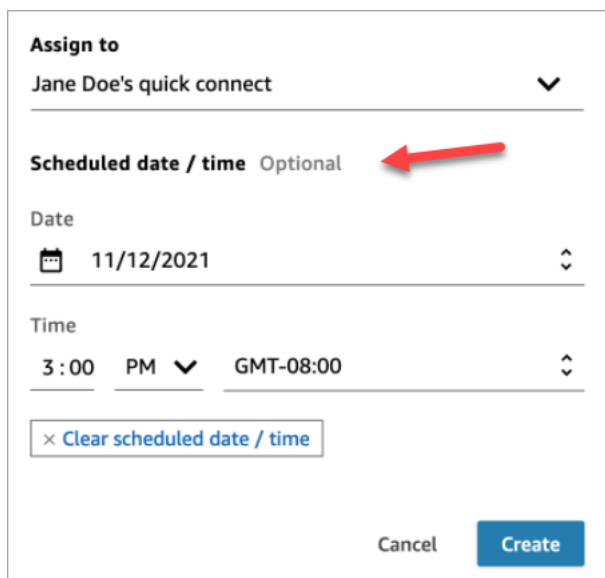
3. Jika Anda memilih sendiri, tugas itu ditujukan kepada Anda. Pilih Terima tugas.



Membuat tugas terjadwal

Anda dapat menjadwalkan tugas untuk memulai pada tanggal dan waktu yang akan datang.

1. Selesaikan langkah-langkah untuk membuat tugas. Misalnya, tambahkan nama Tugas dan Tetapkan ke koneksi cepat.
2. Di bagian Tanggal/waktu terjadwal, pilih tanggal dan waktu masa depan, dan tentukan zona waktu. Anda dapat menjadwalkan tugas hingga enam hari di masa depan.
3. Jika Anda ingin menghapus semua nilai di bagian Tanggal/waktu yang dijadwalkan dan mulai dari awal, pilih Hapus tanggal/waktu yang dijadwalkan.



Assign to
Jane Doe's quick connect

Scheduled date / time Optional

Date
11/12/2021

Time
3:00 PM GMT-08:00

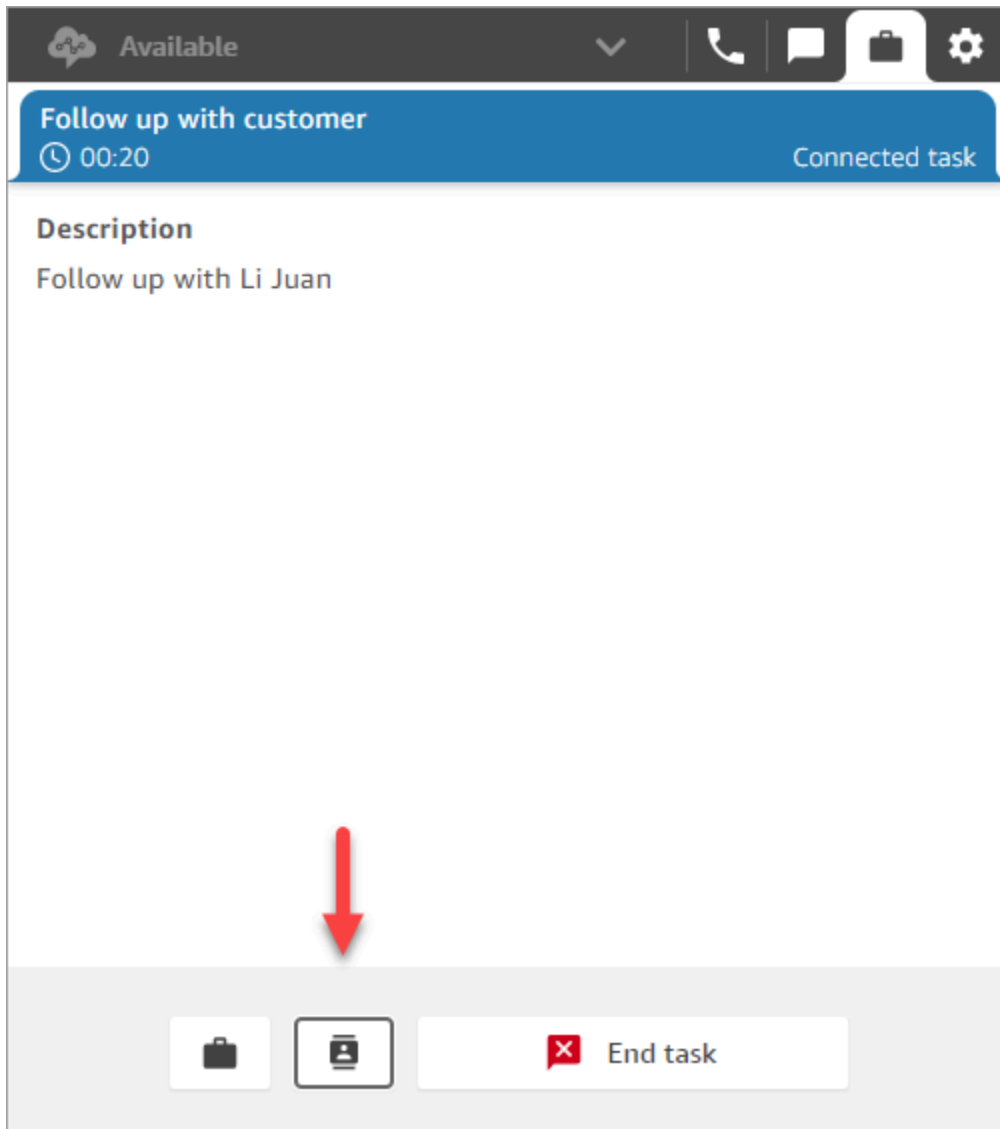
× Clear scheduled date / time

Cancel Create

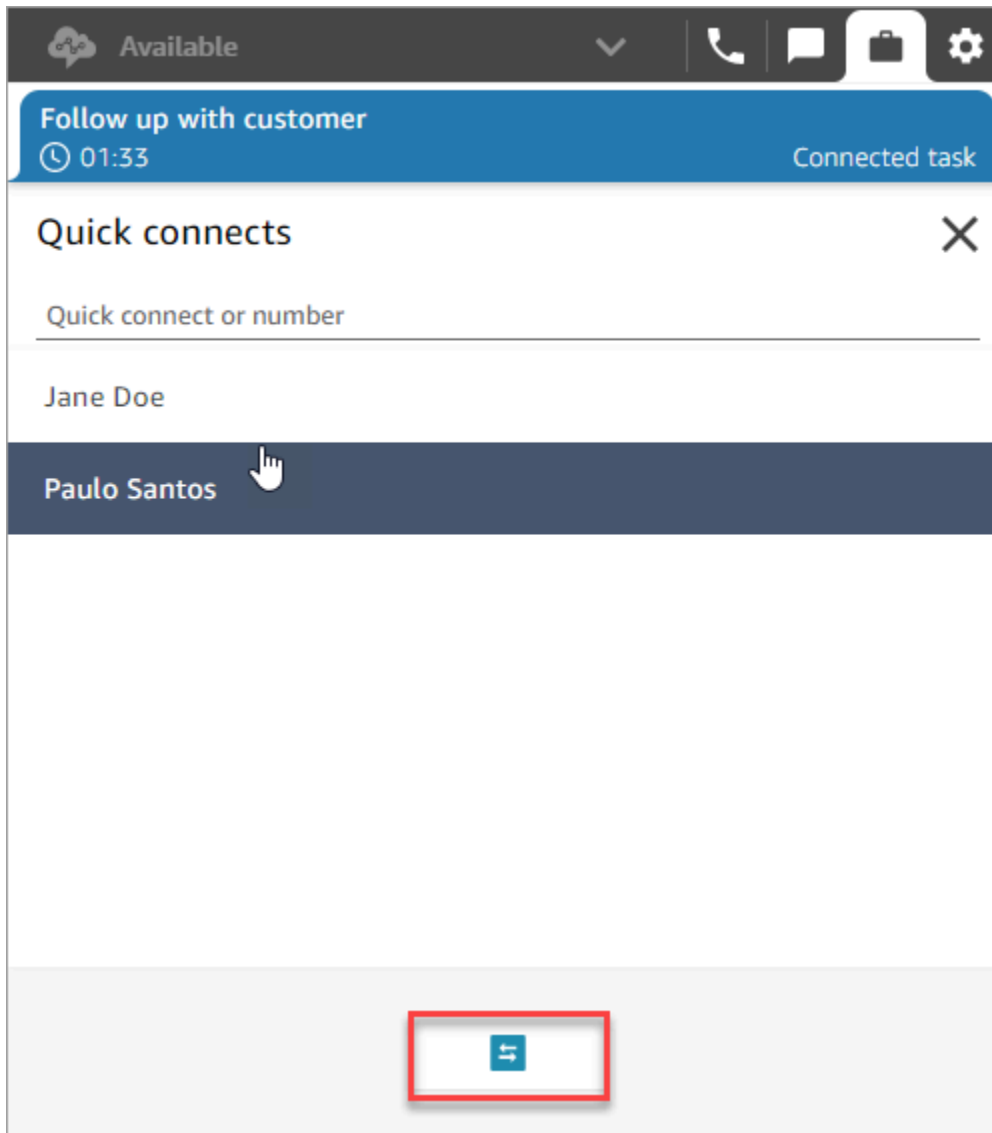
Transfer tugas

Anda dapat mentransfer tugas yang ditugaskan kepada Anda ke agen atau antrian lain.

1. Buka tugas yang ingin Anda transfer, lalu pilih ikon koneksi cepat.



2. Pilih dari daftar orang atau tujuan yang tercantum di bawah Koneksi cepat, lalu pilih ikon transfer.



Gunakan Profil Pelanggan di ruang kerja agen

Untuk membantu agen memberikan layanan pelanggan yang lebih efisien dan personal, Amazon Connect memungkinkan Anda menggabungkan informasi dari aplikasi eksternal, seperti Salesforce, Zendesk ServiceNow, atau produk Customer relationship management (CRM) lainnya, dengan riwayat kontak dari Amazon Connect. Ini menciptakan profil pelanggan yang memiliki semua agen informasi yang dibutuhkan selama interaksi pelanggan di satu tempat.

Dengan satu tampilan informasi pelanggan termasuk produk, kasus, dan riwayat kontak mereka, agen dapat dengan cepat mengkonfirmasi identitas pelanggan dan menentukan alasan panggilan atau obrolan.

Saat ini, Profil Pelanggan Amazon Connect dapat digunakan sesuai dengan [GDPR](#) dan sedang menunggu sertifikasi tambahan yang dipegang oleh Amazon Connect.

Gambar berikut menunjukkan ruang kerja agen; untuk keperluan dokumentasi ini, gambar Profil Amazon Connect Pelanggan ditampilkan. Ruang kerja agen dirancang untuk multi-tasking yang efisien, memungkinkan penanganan panggilan, obrolan, dan tugas secara simultan, sambil memberikan akses cepat ke informasi profil pelanggan semuanya dalam jendela browser yang sama.

The screenshot displays the Amazon Connect agent workspace. On the left, there is a chat window for Sofia Martinez with a message: "This is an example of what the Amazon Connect virtual contact center can enable you to do." The main workspace shows the Customer Profile for Sofia Martinez, including fields for Full name, Phone number, Date of birth, Email address, Mailing address, Profile ID, Account number, Additional info, Gender, and Billing address. Below the profile, there are four tabs: Cases (1), More information (2), Contact history (3), and Product Purchase History (4). The Cases tab is active, showing a table of recent cases:

Status	Reference Id	Title	Source	Updated date	More
open	06589632	Package missing	Connect Case	4/11/23	>>
closed	79440119	Order missing item	Connect Case	4/11/23	>>
open	88416438	Package Missing	Connect Case	4/11/23	>>

1. Kasus: Status, ID referensi, judul, sumber, tanggal diperbarui, dan informasi lebih lanjut terkait kasus yang dicerna dari aplikasi 3P seperti Zendesk dan ServiceNow, selain kasus yang dibuat dan dikelola menggunakan Kasus. Amazon Connect
2. Informasi lebih lanjut: Informasi tambahan yang terkandung dalam bidang Atribut [yang ditentukan pelanggan dari profil](#), serta informasi profil lebih lanjut seperti nomor ponsel dan alamat pengiriman. Informasi ini akan diurutkan menurut abjad untuk membantu agen menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat.
3. Riwayat kontak: Tanggal, waktu, dan durasi ketika pelanggan ini menghubungi pusat kontak Anda di masa lalu.
4. Riwayat pembelian produk: Semua aset yang dibeli oleh pelanggan dapat diisi di sini. Data dicerna dari aplikasi eksternal seperti Salesforce atau Zendesk yang telah Anda [integrasikan](#) dengan Profil Pelanggan.

Daftar Isi

- [Terima kontak masuk dengan Profil Pelanggan](#)
- [Buat profil pelanggan baru di ruang kerja agen](#)
- [Cari profil pelanggan di ruang kerja agen](#)

Terima kontak masuk dengan Profil Pelanggan

Ketika panggilan atau obrolan tersambung ke Panel Kontrol Kontak (CCP) Anda, Profil Pelanggan Amazon Connect, di jendela browser yang sama, secara otomatis mengisi profil pelanggan yang mungkin cocok dengan nomor telepon masuk untuk interaksi suara dan Nama untuk interaksi obrolan.

Tip

Anda dapat mengubah perilaku autopopulasi jika diinginkan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan atribut kontak untuk mengisi profil pelanggan secara otomatis](#).

Sebelum agen dapat mengakses profil pelanggan, administrator Amazon Connect harus mengaktifkan fitur Profil Pelanggan, memberikan izin yang sesuai kepada agen, dan mengintegrasikan Profil Pelanggan ke dalam ruang kerja agen Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan Profil Pelanggan untuk instans Anda](#).

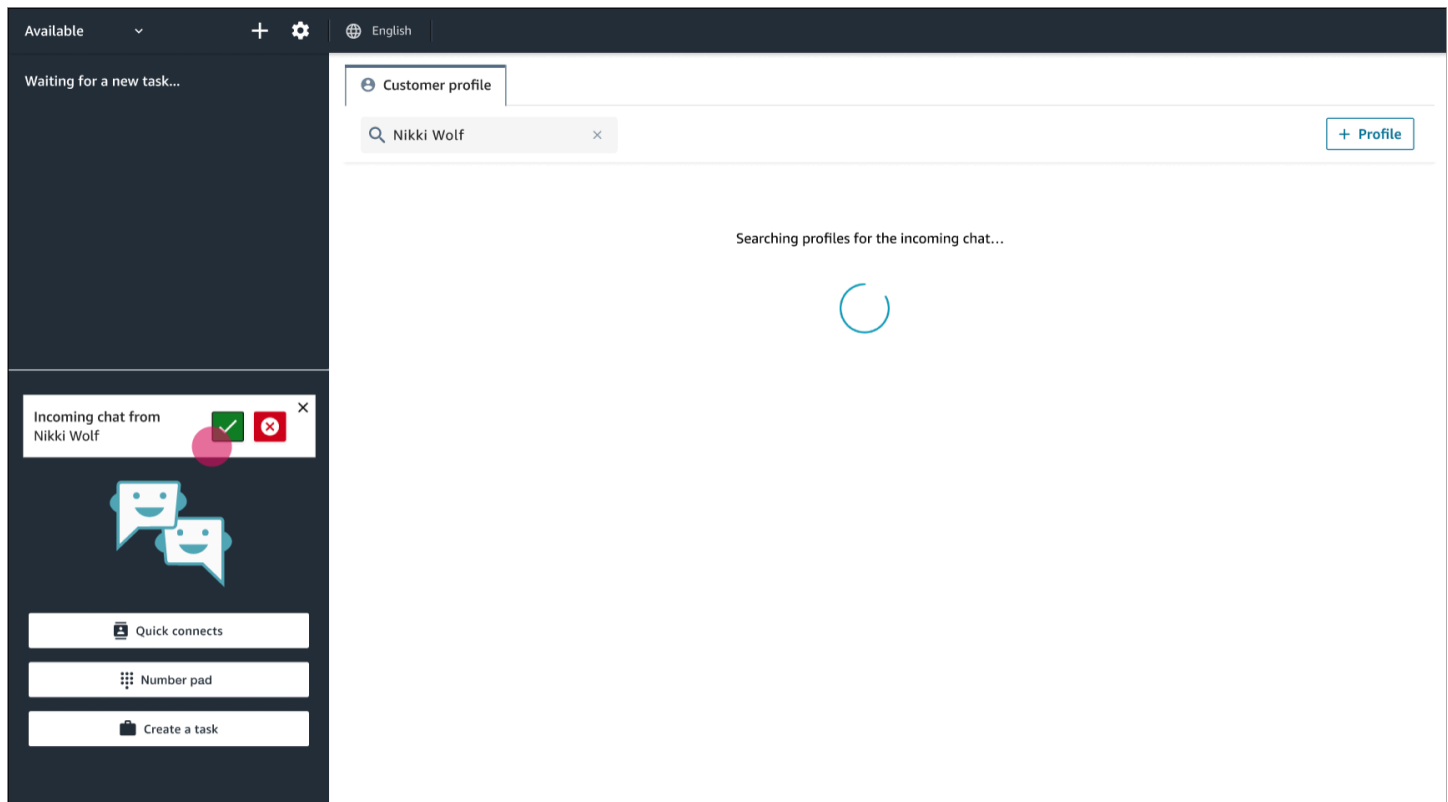
Daftar Isi

- [Contoh 1: Mengisi profil pelanggan secara otomatis](#)
- [Contoh 2: Terima kontak masuk, tidak ada profil pelanggan yang ditemukan](#)
- [Contoh 3: Cari saat tidak ada kontak](#)
- [Contoh 4: Autopopulate menghasilkan beberapa profil yang ditemukan](#)

Contoh 1: Mengisi profil pelanggan secara otomatis

Segera setelah Profil Amazon Connect Pelanggan mencocokkan nomor telepon (suara) atau nama pelanggan (obrolan) dengan profil pelanggan yang ada, profil tersebut secara otomatis menampilkan profil meskipun Anda mungkin belum menerima kontak tersebut.

Gambar berikut menunjukkan seperti apa Panel Kontrol Kontak (CCP) Anda saat ada obrolan masuk. Profil pelanggan telah ditemukan yang cocok dengan pelanggan, dan Amazon Connect memuat data.



Contoh berikutnya menunjukkan seperti apa tampilannya setelah Anda menerima dan bergabung dengan obrolan, dan Amazon Connect menampilkan profil pelanggan. Dalam hal ini, Amazon Connect menemukan profil pelanggan berdasarkan alamat email mereka. Jika ini adalah panggilan suara, secara default Amazon Connect akan cocok dengan profil pelanggan berdasarkan nomor telepon mereka. Departemen TI Anda dapat [menyesuaikan](#) perilaku ini untuk mencari profil berdasarkan informasi lain tentang kontak tersebut.

Available + English

Nikki Wolf 00:00 00:00

Customer profile

Nikki Wolf

1 result > Nikki Wolf

First name	Middle name	Last name	Edit	Associate
Nikki	-	Wolf		

Phone number	Account number
+1 212-555-5400	xxxxxx
Birthdate	Additional Info
1978-07-09	Looking to purchase X
Email address	Gender
nikki.wolf@example.com	Female
Mailing Address	Billing Address
123 Any Street, Any Town, USA	123 Any Street, Any Town, USA

Product purchase history Contact history More information

Model name	Model number	Serial number	Purchase date
TFB89BLE	801F123689E3	TFB89BLE-1904-HL-001183	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000002	TFB00BLE-0000-HL-000002	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000003	TFB00BLE-0000-HL-000003	yyyy-mm-dd

Nikki Wolf Connected chat

Nikki Wolf

10:23 PM
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Me

10:24 PM
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

10:24 PM
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Type a message

End chat

- Pilih Rekanan untuk mengaitkan catatan kontak kontak saat ini dengan profil pelanggan, lalu pilih Konfirmasi.

The screenshot shows the Amazon Connect interface for a customer profile. The profile information for Nikki Wolf is displayed, including her first name, middle name, last name, phone number, account number, birthdate, email address, and mailing address. A 'Confirm association' dialog box is overlaid on the profile information, containing the text 'Contact history of the current contact will be associated to this profile.' and a table with the following data:

First name	Nikki	Last name	Wolf
Email address	nikki.wolf@example.com	Phone number	+1 212-555-5400
Account number	xxxxxx	Birthdate	1978-07-09

A red arrow points to the 'Confirm' button in the dialog box.

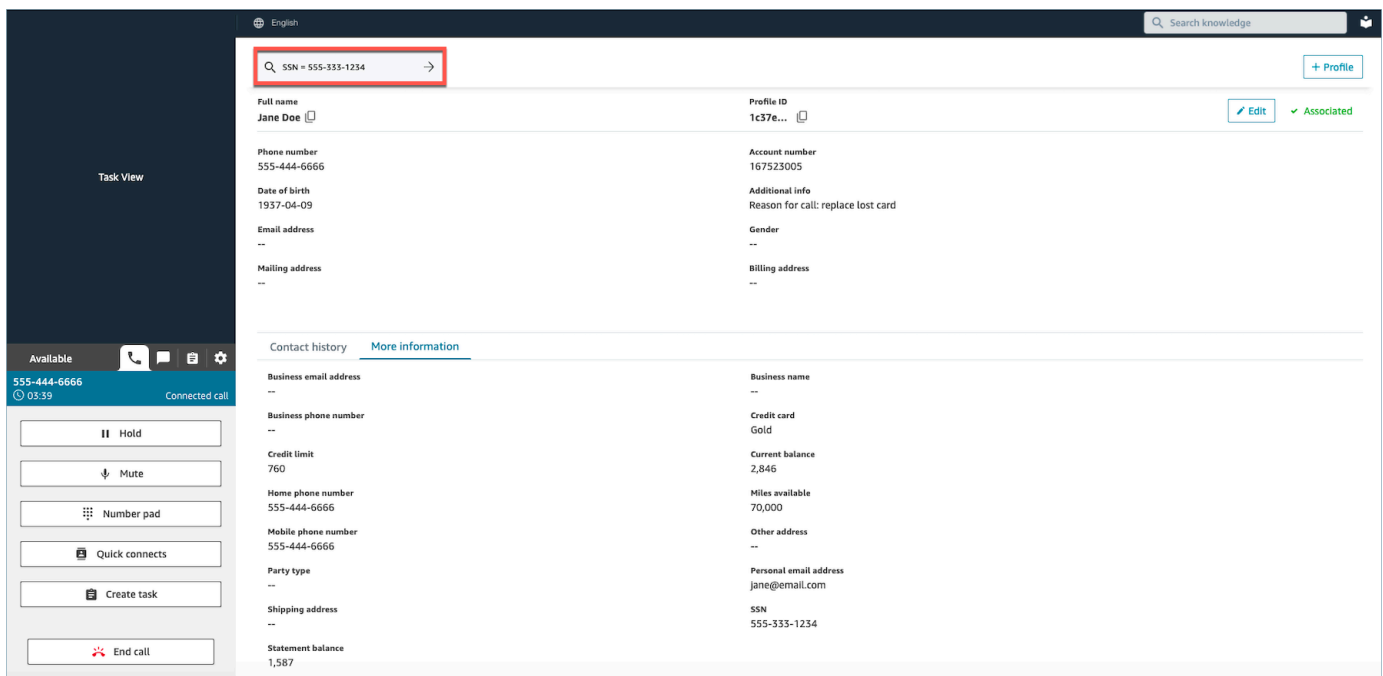
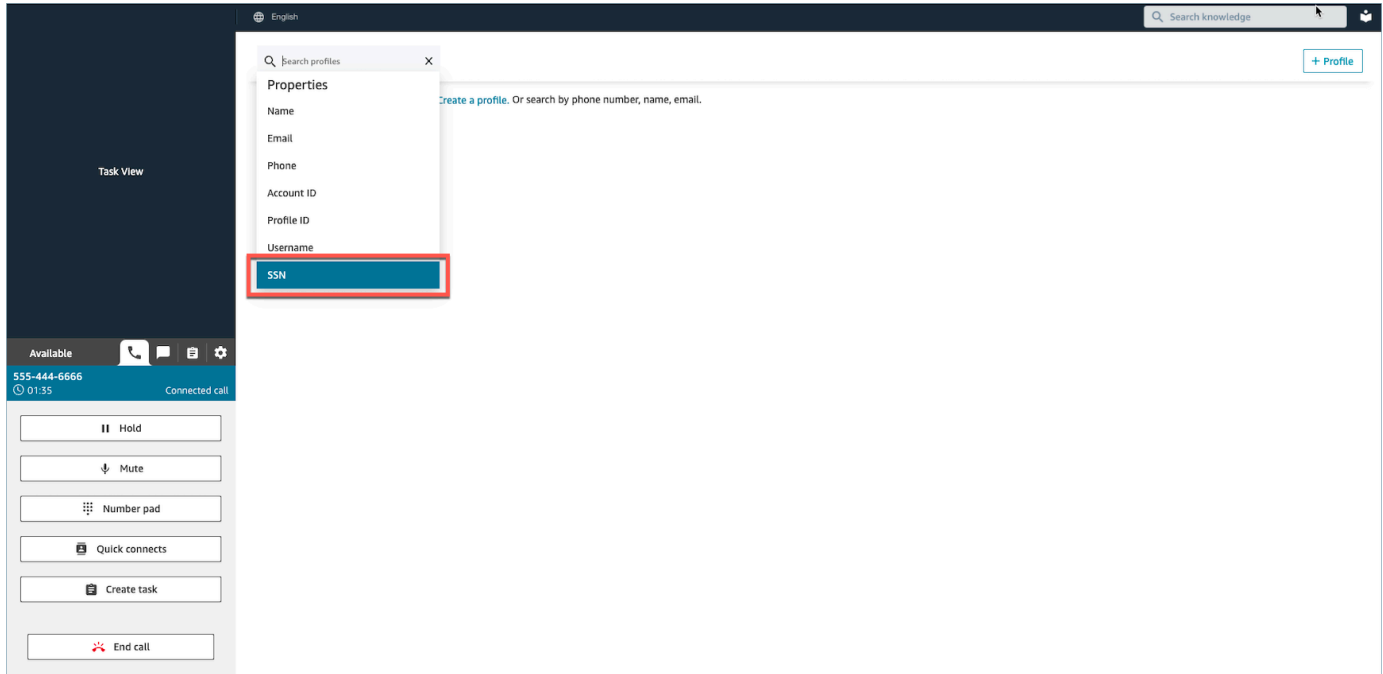
- Jika Anda memilih Associate secara tidak sengaja, Anda dapat terus menelusuri profil pelanggan lain, dan mengaitkan kontak dengan profil pelanggan yang berbeda. Atau, jika Anda telah [diberi izin Buat](#), Anda dapat membuat profil baru.

Anda dapat mengaitkan kontak dengan profil pelanggan beberapa kali selama interaksi, termasuk selama waktu After Contact Work (ACW). Hanya asosiasi terbaru yang tersisa, sebelum Anda menghapus kontak.

Contoh 2: Terima kontak masuk, tidak ada profil pelanggan yang ditemukan

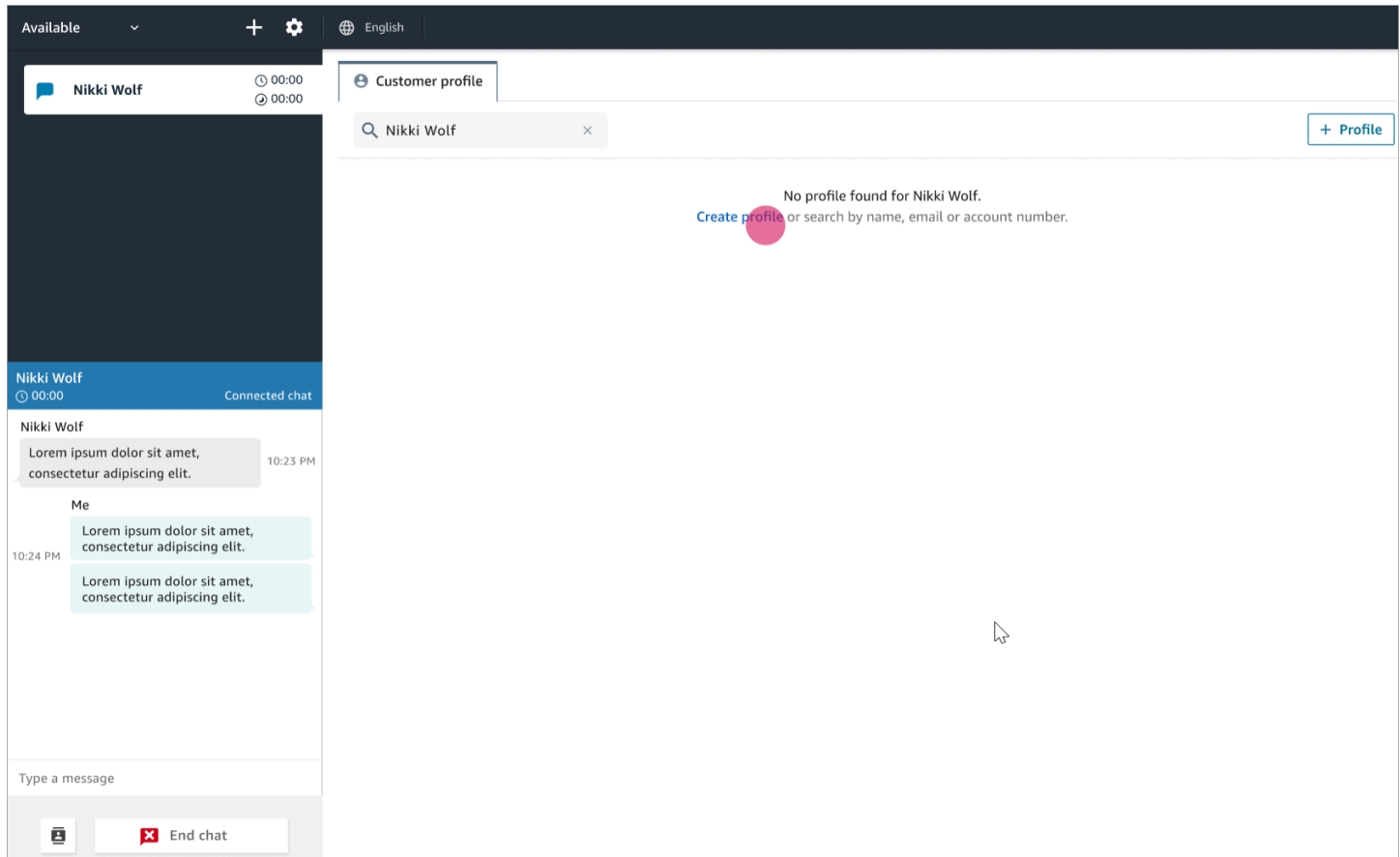
Jika tidak ada hasil yang dikembalikan saat panggilan atau obrolan masuk, lakukan hal berikut:

1. Cari profil pelanggan menggunakan kunci pencarian apa pun yang tersedia di menu drop-down pencarian. Misalnya: telepon, nama, email, id akun, atau [istilah pencarian khusus](#) apa pun yang Anda tentukan. Misalnya, jika Anda memiliki Nomor Jaminan Sosial (SSN) yang didefinisikan sebagai salah satu pengenalan Anda, SSN akan secara otomatis tersedia sebagai istilah pencarian untuk agen untuk digunakan di Ruang Kerja Agen.



2. Jika tidak ada profil pelanggan yang ditemukan, [buat profil baru](#) untuk kontak tersebut. Satu-satunya informasi yang diperlukan adalah nama depan.

Pada gambar berikut, agen mencari John Doe. Tidak ada kecocokan yang ditemukan sehingga mereka memilih Buat profil.



Contoh 3: Cari saat tidak ada kontak

Ketika tidak ada kontak yang masuk, Anda dapat mencari profil pelanggan menggunakan kunci pencarian apa pun yang tersedia di menu drop-down pencarian. Misalnya, telepon, nama, email, atau id akun. Misalnya, Anda mungkin ingin menggunakan waktu ini untuk mencari kontak sebelumnya, atau melengkapi profil.

Available + ⚙️ English

Waiting for a new task...

Customer profile

Search profiles

+ Profile

Recently viewed profiles

Paulo Santos	+1 347-555-5200	paulo.santos@example.com	acctxxxxxx	Associate
Steve Kerr	+1 201-555-5201	steve.kerr@example.com	acctxxxxxx	Associate
Jorge Souza	+1 917-555-5202	jorge.souza@example.com	acctxxxxxx	Associate
John Doe	+1 646-555-5203	john.doe@example.com	acctxxxxxx	Associate
Li Juan	+1 401-555-5204	li.juan@example.com	acctxxxxxx	Associate

Welcome [Agent Name]

Quick connects

Number pad

Create a task

At any time, agents can search for customer profiles by name, email, or profile ID.

Contoh 4: Autopopulate menghasilkan beberapa profil yang ditemukan

Dalam beberapa kasus, beberapa profil dapat dikembalikan untuk panggilan atau obrolan yang sama. Gunakan informasi profil untuk memverifikasi identitas pelanggan. Misalnya, minta pelanggan untuk memverifikasi alamat email atau nomor akun mereka, dan kemudian mengaitkan kontak dengan profil pelanggan yang tepat. Agen juga dapat meminta pelanggan untuk informasi tambahan yang dapat mereka gunakan dalam pencarian dan mengidentifikasi profil yang tepat untuk mengaitkannya dengan interaksi.

The screenshot shows the Amazon Connect interface. On the left is a 'Task View' sidebar. The main area features a search bar with 'Jane Doe' and a '+ Profile' button. Below the search bar, there are '2 results' displayed in a table:

Name	Phone Number	Email	Account ID	Action
Jane Doe	+15554446666	janey@email.com	167523005	Associate
Jane Doe	333-222-9292	janedoe@email.com	1985043021	Associate

Below the search results is a chat history for 'Jane Doe' with a duration of 02:39 to 02:23. The chat messages are:

- minutes. AM
- You are now being placed in queue to chat with an agent. 11:48 AM
- Jane Doe: Hello, can you help me update my address? 11:48 AM

At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Type a message and press enter to send' and an 'End chat' button.

This screenshot is similar to the one above, showing the search results for 'Jane Doe'. The chat history for 'Jane Doe' (05:55 to 00:45) includes an additional message:

- Frances Smith: Absolutely, I have a few accounts under your name, would you mind providing me with your Account ID? 11:51 AM

The rest of the interface, including the search results table and the chat input area, remains the same as in the previous screenshot.

English Search knowledge

Account ID = 1985043021 → Profile

Multiple results > Jane Doe

Full name Jane Doe	Profile ID be7e2...	Edit Associate
Phone number 333-222-9292	Account number 1985043021	
Date of birth 1937-04-09	Additional info Reason for call: Update address	
Email address janedoe@email.com	Gender --	
Mailing address --	Billing address --	

Contact history More information

Timestamp	Channel	Queue Duration	Hold Duration	Call Duration	Actions
No records found					

Task View

Available

Jane Doe 07:18 03:20

Frances Smith

11:51 AM Absolutely, I have a few accounts under your name, would you mind providing me with you Account ID?

Jane Doe

11:52 AM Yep, it's 198504302

Type a message and press enter to send

End chat

English Search knowledge

Account ID = 1985043021 → Profile

Multiple results > Jane Doe

Full name Jane Doe	Profile ID be7e2...	Edit Associated
Phone number 333-222-9292	Account number 1985043021	
Date of birth 1937-04-09	Additional info Reason for call: Update address	
Email address janedoe@email.com	Gender --	
Mailing address --	Billing address --	

Contact history More information

Timestamp	Channel	Queue Duration	Hold Duration	Call Duration	Actions
No records found					

Task View

Available

Jane Doe 07:54 03:36

Frances Smith

11:51 AM Absolutely, I have a few accounts under your name, would you mind providing me with you Account ID?

Jane Doe

11:52 AM Yep, it's 198504302

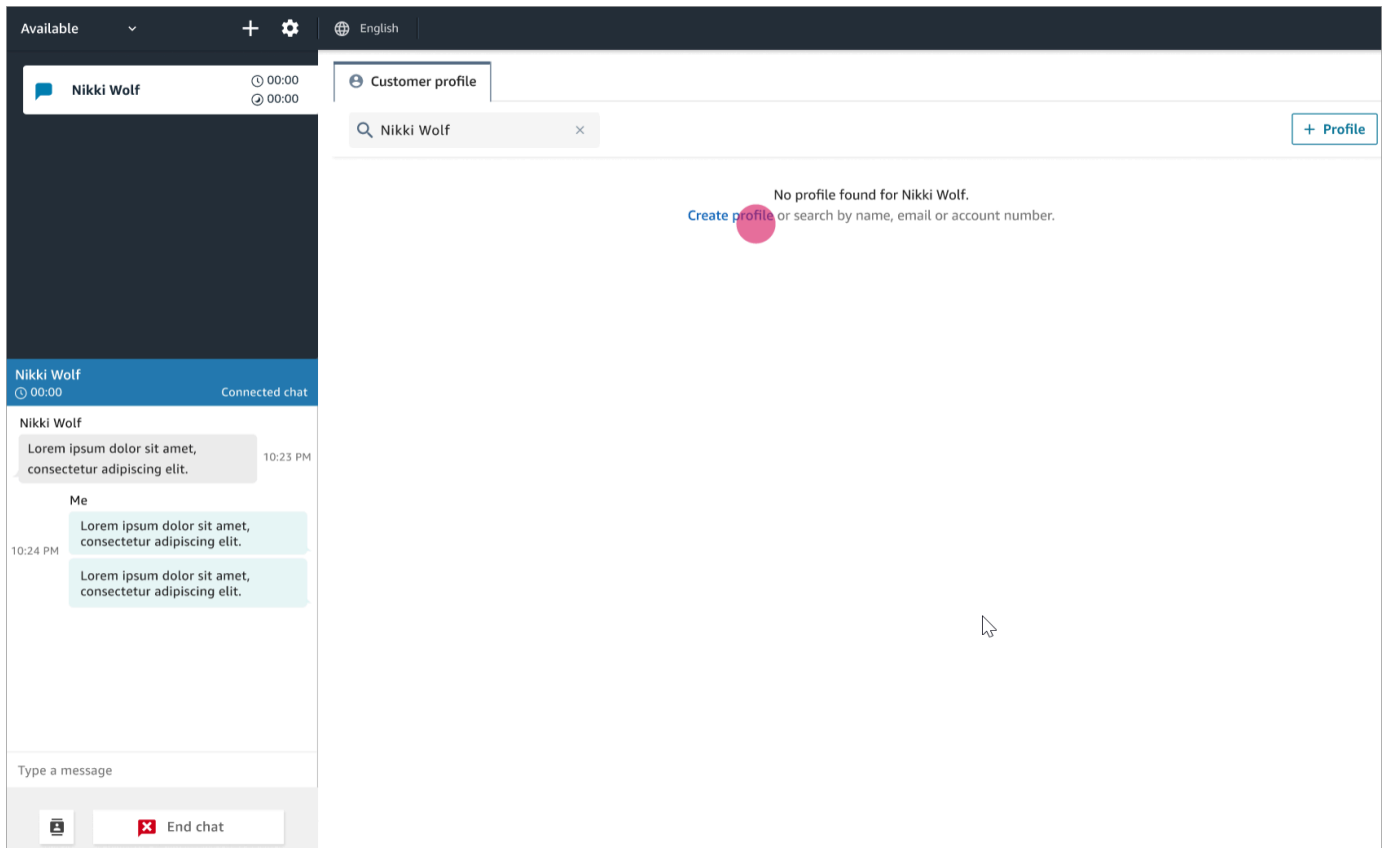
Type a message and press enter to send

End chat

Buat profil pelanggan baru di ruang kerja agen

Katakanlah Anda sedang mengobrol dan tidak ada profil pelanggan untuk kontak tersebut. Anda dapat membuat profil pelanggan baru untuk mereka.

1. Pilih Buat profil.



2. Pilih Ini adalah pelanggan yang terhubung saat ini. Ini memberi tahu Amazon Connect untuk menautkan profil pelanggan ke ID kontak untuk pelanggan saat ini.

Jika Anda tidak memilih kotak centang ini, profil tidak terkait dengan kontak saat ini. Ini berguna ketika kontak menelepon dari nomor orang lain.

Masukkan informasi di kotak yang diperlukan, lalu pilih Simpan.

Tip

Agan dapat menggunakan salah satu Identifier pelanggan ini di Ruang Kerja Agen untuk menemukan profil milik pelanggan pada interaksi.

Customer profile

Create profile Cancel Save

This is the current connected customer.

Party type ▼ First name*
Nikki
Required

Middle name Last name
Wolf

Account number Date of birth
yyyy-mm-dd

Gender ▼ Additional information
0/000

Phone numbers

Country +1 ▼ Phone number Country +1 ▼ Mobile number
e.g. 000-000-0000 e.g. 000-000-0000

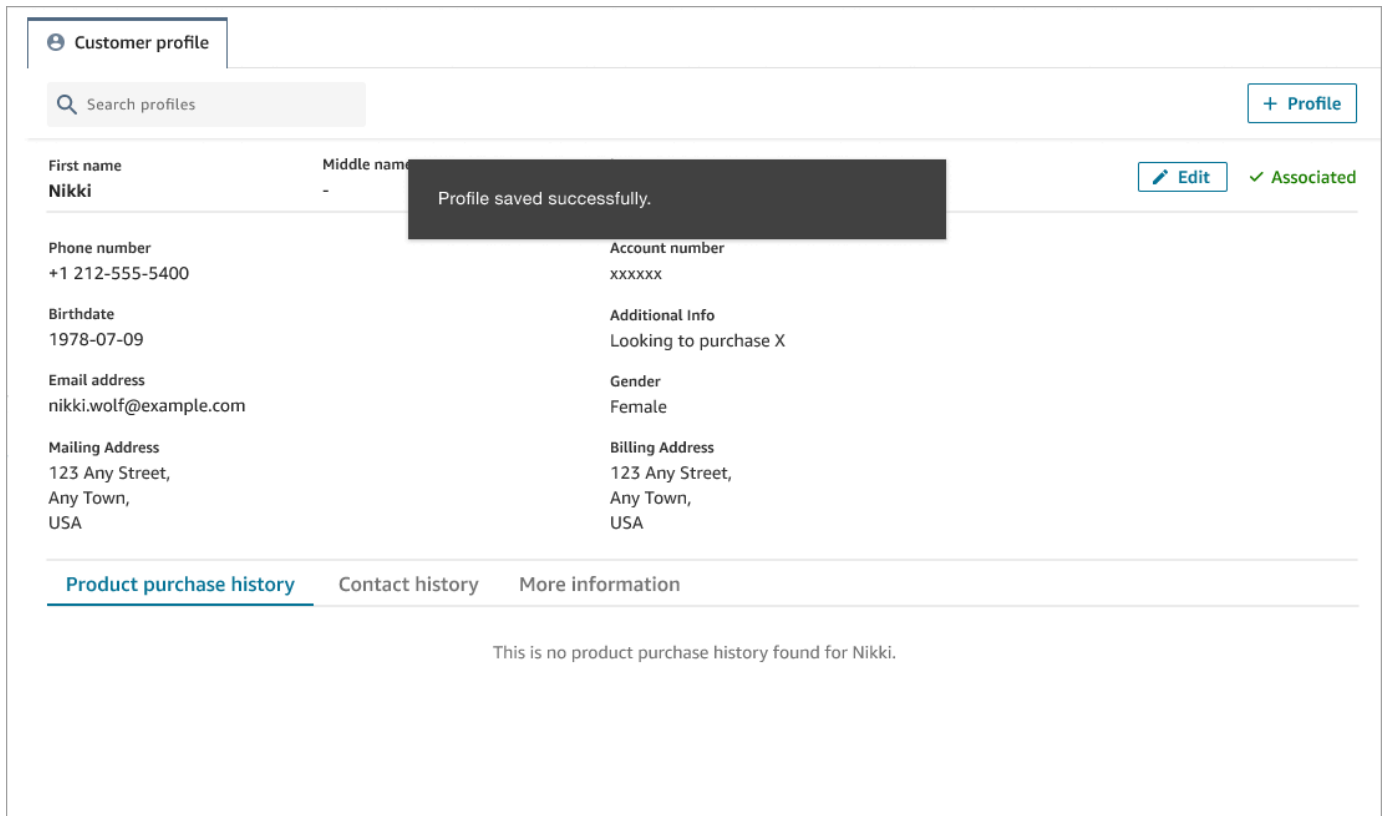
Country +1 ▼ Home number Country +1 ▼ Business phone number
e.g. 000-000-0000 e.g. 000-000-0000

Emails

Email Business email

Personal email

3. Anda akan menerima halaman verifikasi bahwa kontak telah dibuat.



Customer profile

Search profiles + Profile

First name
Nikki

Middle name
-

Phone number
+1 212-555-5400

Birthdate
1978-07-09

Email address
nikki.wolf@example.com

Mailing Address
123 Any Street,
Any Town,
USA

Account number
xxxxxx

Additional Info
Looking to purchase X

Gender
Female

Billing Address
123 Any Street,
Any Town,
USA

Edit ✓ Associated

Profile saved successfully.

Product purchase history Contact history More information

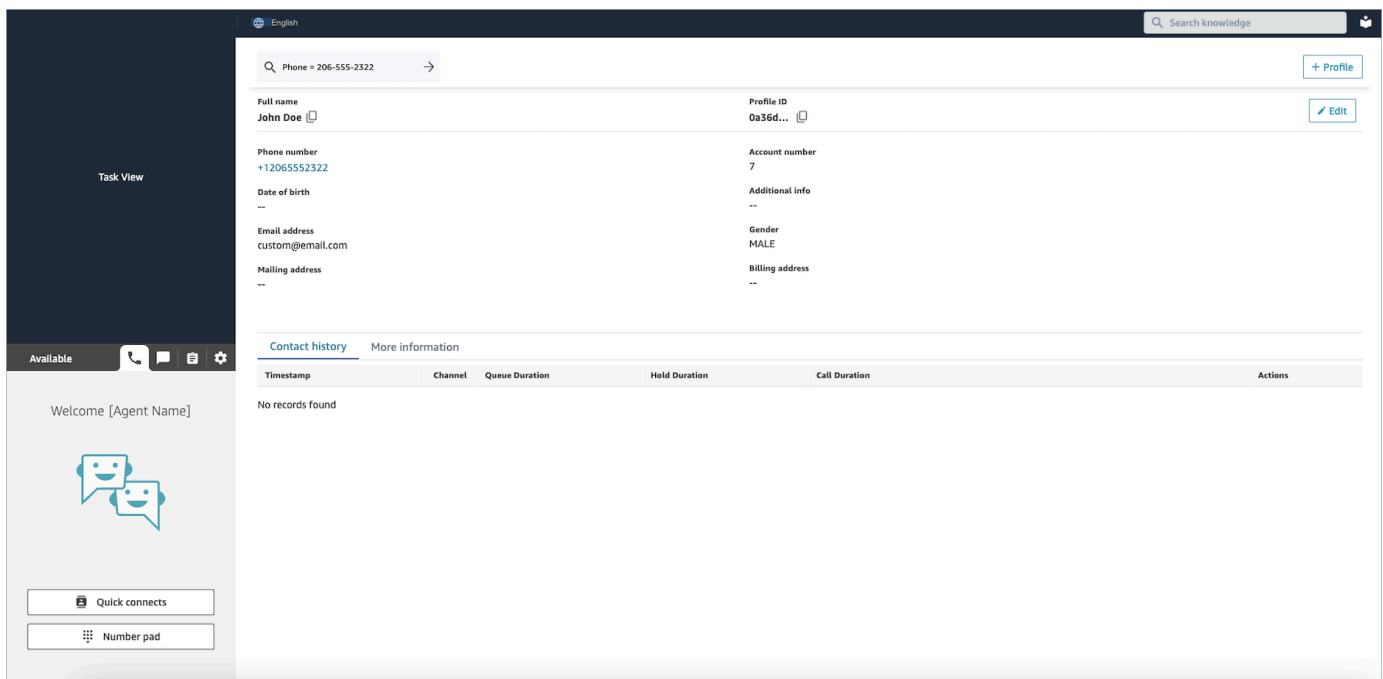
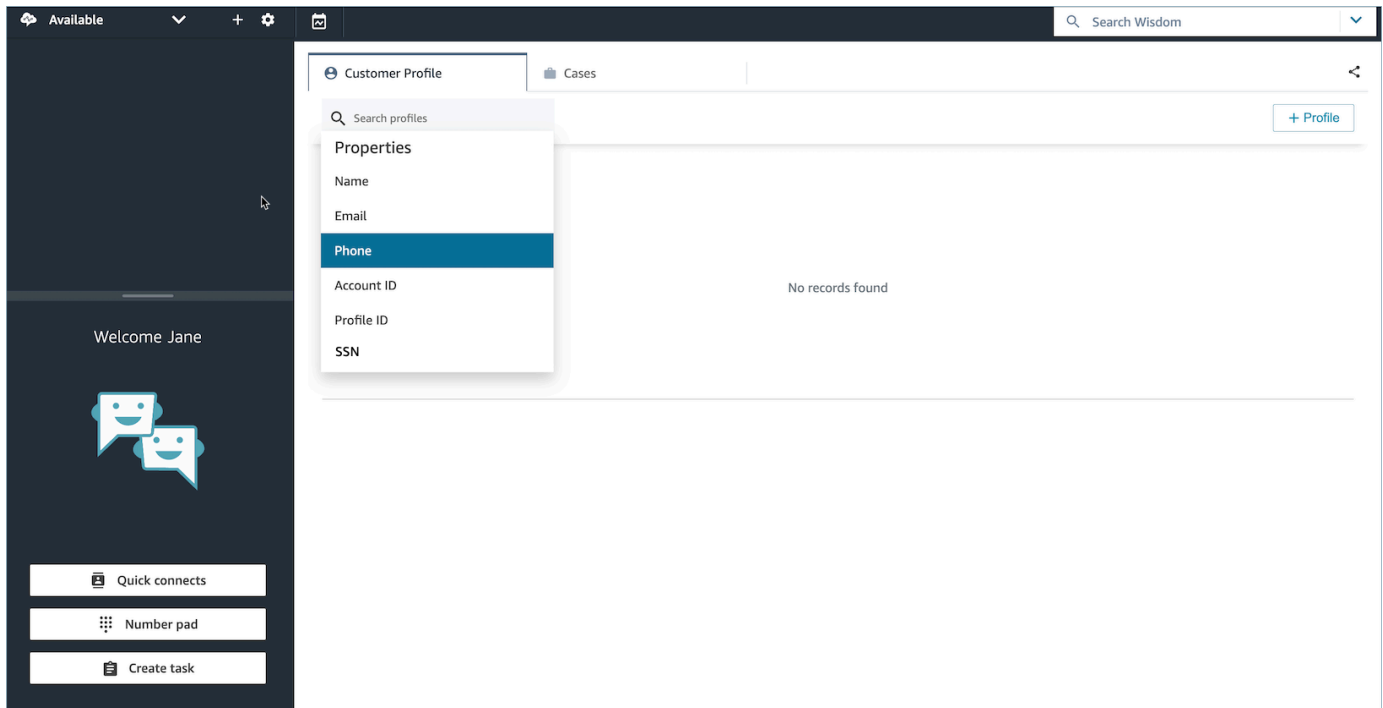
This is no product purchase history found for Nikki.

4. Anda dapat melanjutkan percakapan dengan pelanggan.

Cari profil pelanggan di ruang kerja agen

Bahkan ketika Anda tidak berada di kontak, Anda dapat mencari profil pelanggan. Ini sangat membantu dalam kasus di mana, misalnya, Anda ingin kembali ke profil pelanggan.

1. Di kotak Pencarian, pilih kunci yang ingin Anda gunakan untuk mencari profil dan masukkan nilai yang ingin Anda cari. Misalnya, Anda dapat memilih telepon dari menu tarik-turun dan 206-555-2322 masuk ke bidang input untuk mencari.



2. Jika lebih dari satu hasil dikembalikan, Anda dapat meninjau informasi profil untuk mengidentifikasi kontak yang Anda inginkan.

The screenshot shows the Amazon Connect agent workspace. On the left is a dark sidebar with a 'Welcome [Agent Name]' message and buttons for 'Quick connects', 'Number pad', and 'Create a task'. The main area is titled 'Customer profile' and features a search bar labeled 'Search profiles'. A red arrow points to this search bar, with a callout box stating: 'At any time agents can search for customer profiles by phone number, name, email, Account ID, or profile ID'. Below the search bar is a table of 'Recently viewed profiles' with columns for name, phone number, email, and account ID, each with an 'Associate' button.

Name	Phone Number	Email	Account ID	Action
Paulo Santos	+1 347-555-5200	paulo.santos@example.com	acctxxxxxx	Associate
Steve Kerr	+1 201-555-5201	steve.kerr@example.com	acctxxxxxx	Associate
Jorge Souza	+1 917-555-5202	jorge.souza@example.com	acctxxxxxx	Associate
John Doe	+1 646-555-5203	john.doe@example.com	acctxxxxxx	Associate
Li Juan	+1 401-555-5204	lijuan@example.com	acctxxxxxx	Associate

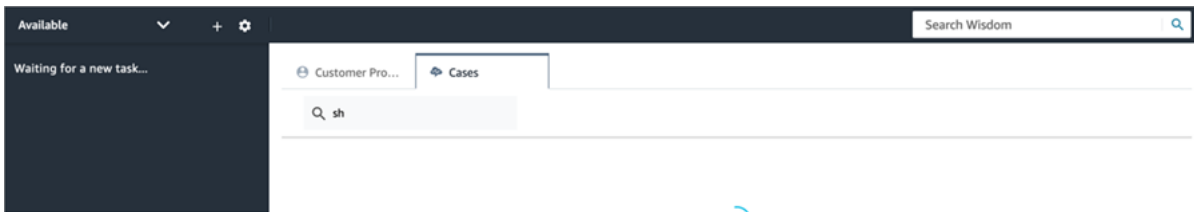
Tip

- Anda dapat memasukkan istilah pencarian tanpa harus memilih atribut untuk nomor telepon, nama, email, ID Akun, atau ID profil. Ruang kerja agen akan secara otomatis mendeteksi jenis nilai dan menjalankan pencarian untuk profil yang cocok.
- Mencari Profil di ruang kerja agen akan menampilkan profil yang sesuai dengan nilai pencarian Anda.

Kasus penggunaan

Kasus mewakili masalah pelanggan. Kasus dibuat untuk mencatat masalah pelanggan, langkah-langkah dan interaksi yang diambil untuk menyelesaikan masalah pelanggan, dan hasilnya.

Jika Anda memiliki izin untuk melihat kasus maka Anda akan melihat tab Kasus di ruang kerja agen Amazon Connect. Gambar berikut menunjukkan contoh tab Kasus di ruang kerja agen.



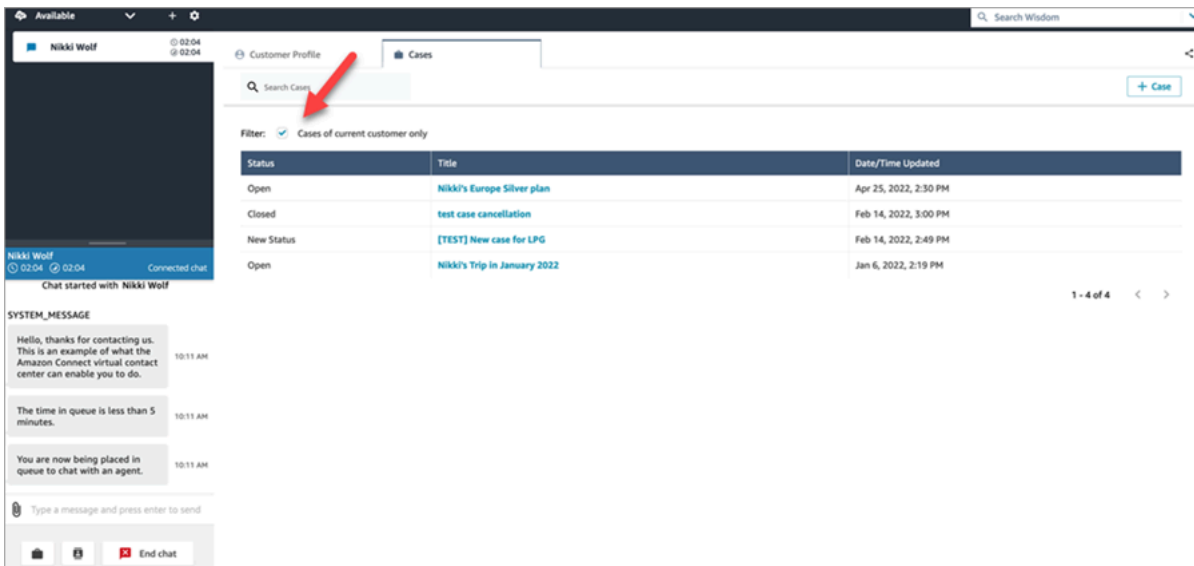
Daftar Isi

- [Cari dan lihat kasus](#)
- [Tambahkan komentar ke kasus](#)
- [Buat kasus](#)
- [Kaitkan kontak dengan sebuah kasus](#)
- [Edit kasus](#)
- [Buat tugas dari sebuah kasus](#)

Cari dan lihat kasus

Anda dapat mencari kasus menggunakan kecocokan kata kunci. Amazon Connect mencari data di semua bidang sistem dan kustom. Hasilnya diurutkan dari kasus yang paling baru ke kasus yang paling baru diperbarui.

Jika Anda berada di kontak, dan kontak telah dikaitkan dengan profil pelanggan, maka cari secara otomatis filter ke kasus pelanggan saat ini.

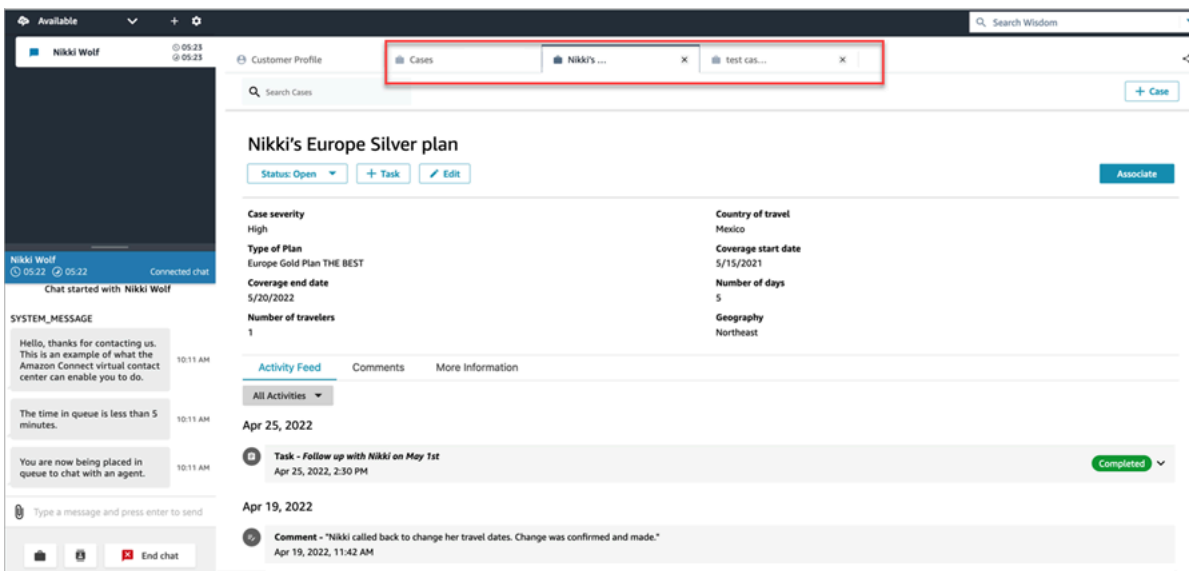


Terlepas dari apakah Anda berada di kontak, Anda memiliki opsi untuk melakukan pencarian umum. Jika Anda berada di kontak dan ingin mencari di luar pelanggan saat ini, hapus pilihan untuk Kasus pelanggan saat ini saja.

Lihat kasus

Ketika Anda memilih salah satu kasus dalam hasil pencarian untuk melihat kasus, tab baru akan terbuka. Ini memungkinkan Anda membuka beberapa kasus secara bersamaan.

Jika Anda menambahkan [Kasus](#) blok ke alur, dan mengonfigurasinya dengan Kontak tautan ke kasus diaktifkan, maka kasus akan terbuka secara otomatis saat agen menerima kontak tersebut.

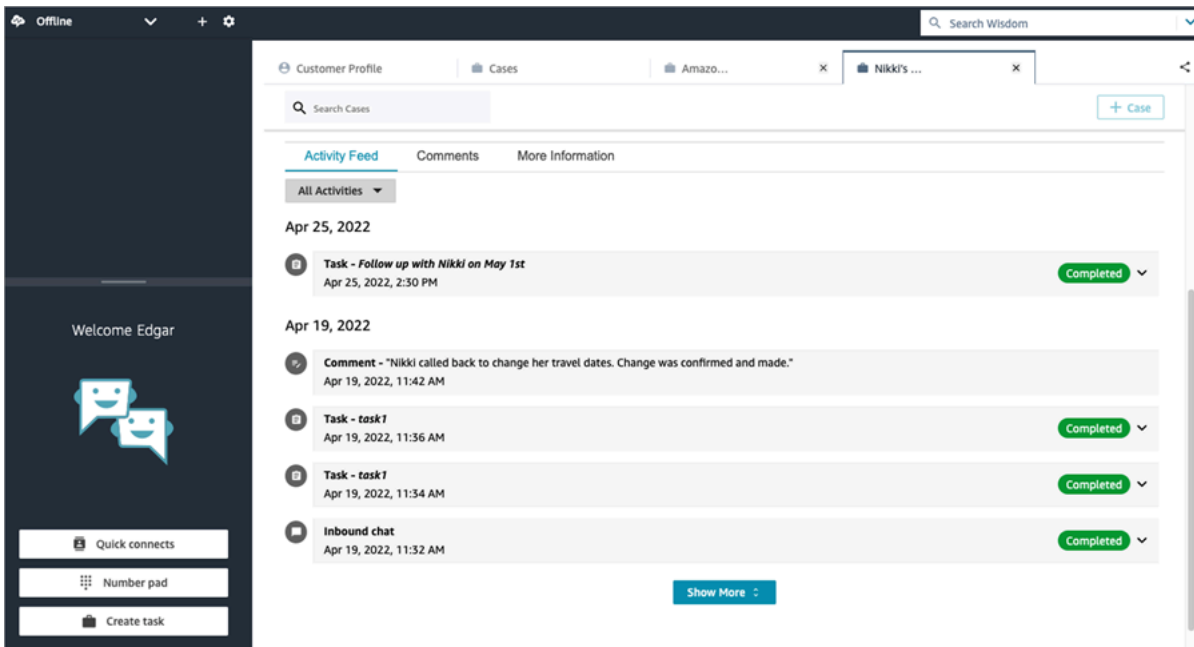


Umpan aktivitas

Umpan aktivitas menampilkan panggilan, obrolan, tugas, dan komentar dari data Mulai terbaru hingga yang terbaru.

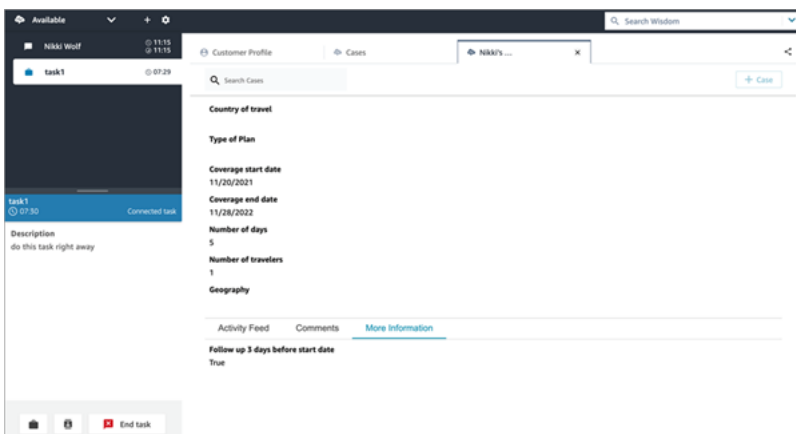
Kontak akan memiliki indikator Sedang Berlangsung atau Selesai. Jika kontak selesai, akan ada tanggal/waktu Selesai/Terminasi dan tautan ke detail Kontak yang membawa pengguna langsung ke halaman Detail Kontak.

Hanya pengguna yang memiliki akses ke halaman ini yang dapat melihat detail kontak untuk kontak tertentu. Bahkan di dalam halaman ini, ada izin yang lebih terperinci sehingga pengguna yang berbeda dapat melihat informasi yang berbeda. Informasi mungkin termasuk: detail kontak dasar/lampiran kontak, transkrip dan rekaman dengan kategori Lensa Kontak, sentimen, dan ringkasan, rekaman, dll.



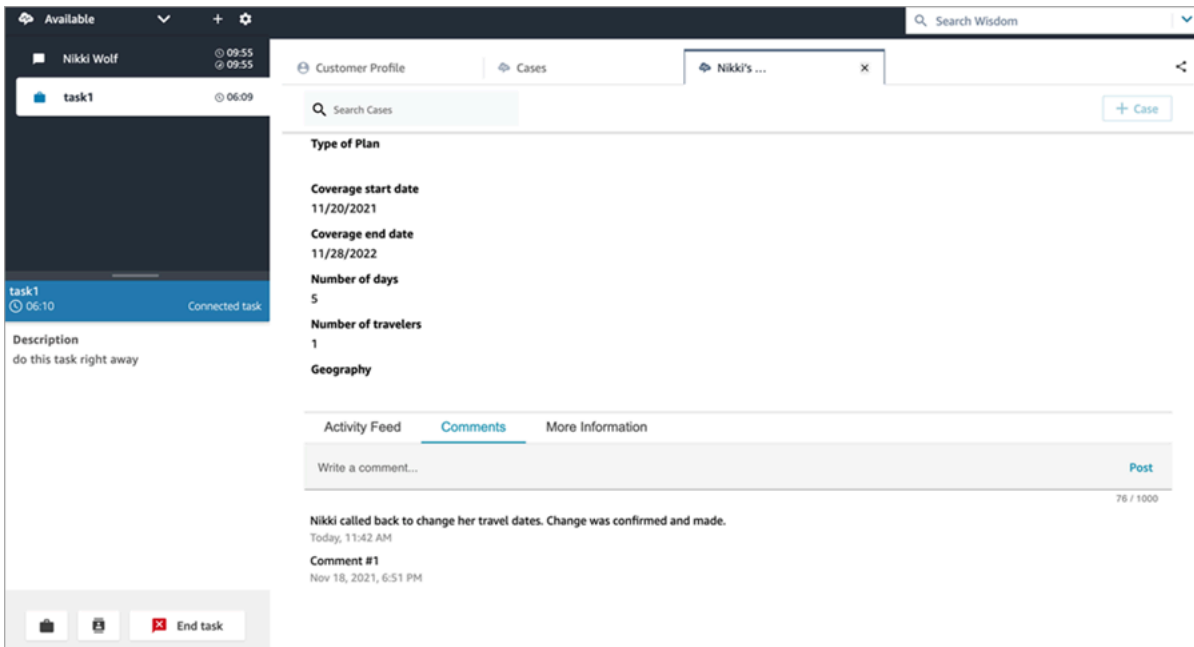
Informasi lain

Mungkin ada informasi tambahan bagi agen untuk melihat dan mengisi pada tab Informasi lebih lanjut, tergantung pada template kasus yang dirancang.



Tambahkan komentar ke kasus

Agan memiliki kemampuan untuk melihat dan menambahkan komentar ke sebuah kasus.

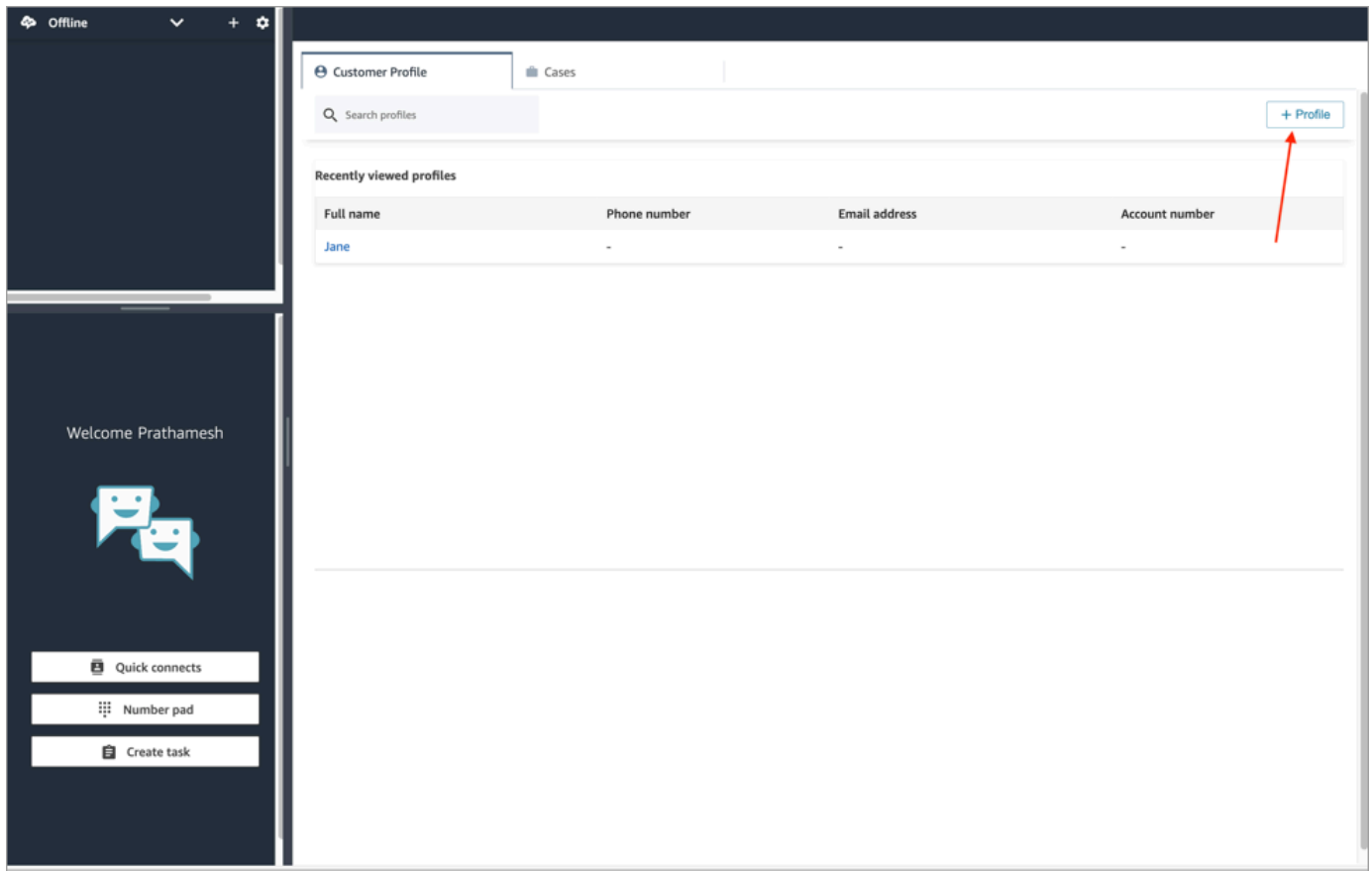


Buat kasus

Anda dapat membuat kasus baik dengan memilih + Kasus dari halaman Kasus atau dengan memilih + Connect case langsung dari profil pelanggan. Jika Anda tidak berada di kontak aktif, Anda masih dapat membuat kasus langsung dari profil pelanggan.

Untuk membuat kasus saat berada di halaman Profil Pelanggan

1. Pilih + Profil untuk membuat profil pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



2. Pilih + Connect Case untuk membuat case, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

The screenshot shows the 'Customer Profile' page for a customer named Jane. The 'Cases' tab is active, displaying a table with one case: 'Car Warranty' (Status: open, Reference Id: 21814947, Source: Connect Case, Updated date: 12/26/23). A red arrow points to the '+ Connect case' button in the top right corner of the cases section.

- Lengkapi informasi yang diperlukan untuk kasus ini, lalu pilih Simpan. Kasing dibuat untuk pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

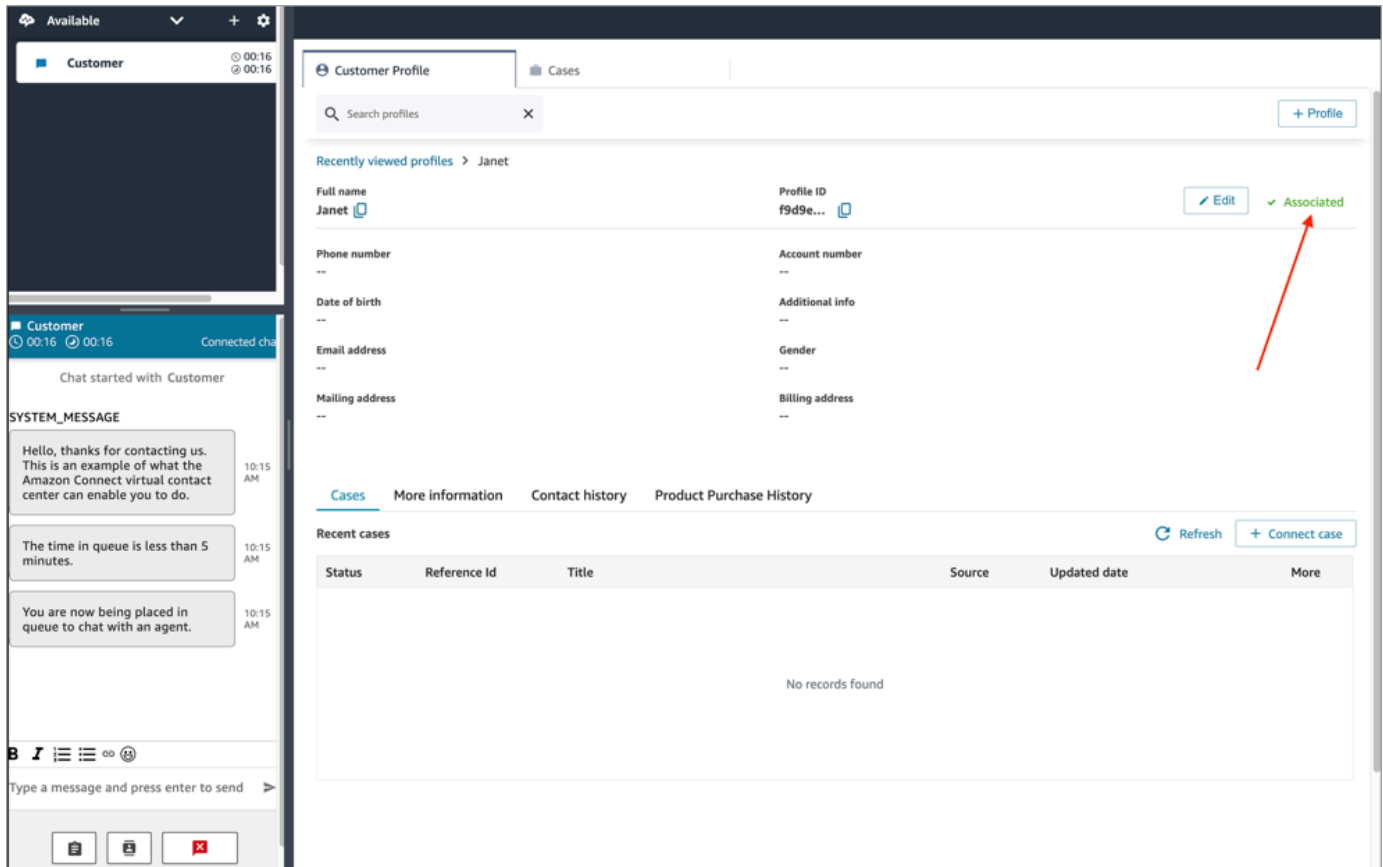
The screenshot shows the 'Mobile bill payments' case page. The 'Summary' section contains the following information:

- Reference Number:** 45016132
- Date/Time Created:** Dec 26, 2023, 10:09 AM
- Assigned Queue:** Unassigned
- Customer:** [Jane](#) ...
- Date/Time Updated:** Dec 26, 2023, 10:09 AM
- Assigned User:** Unassigned

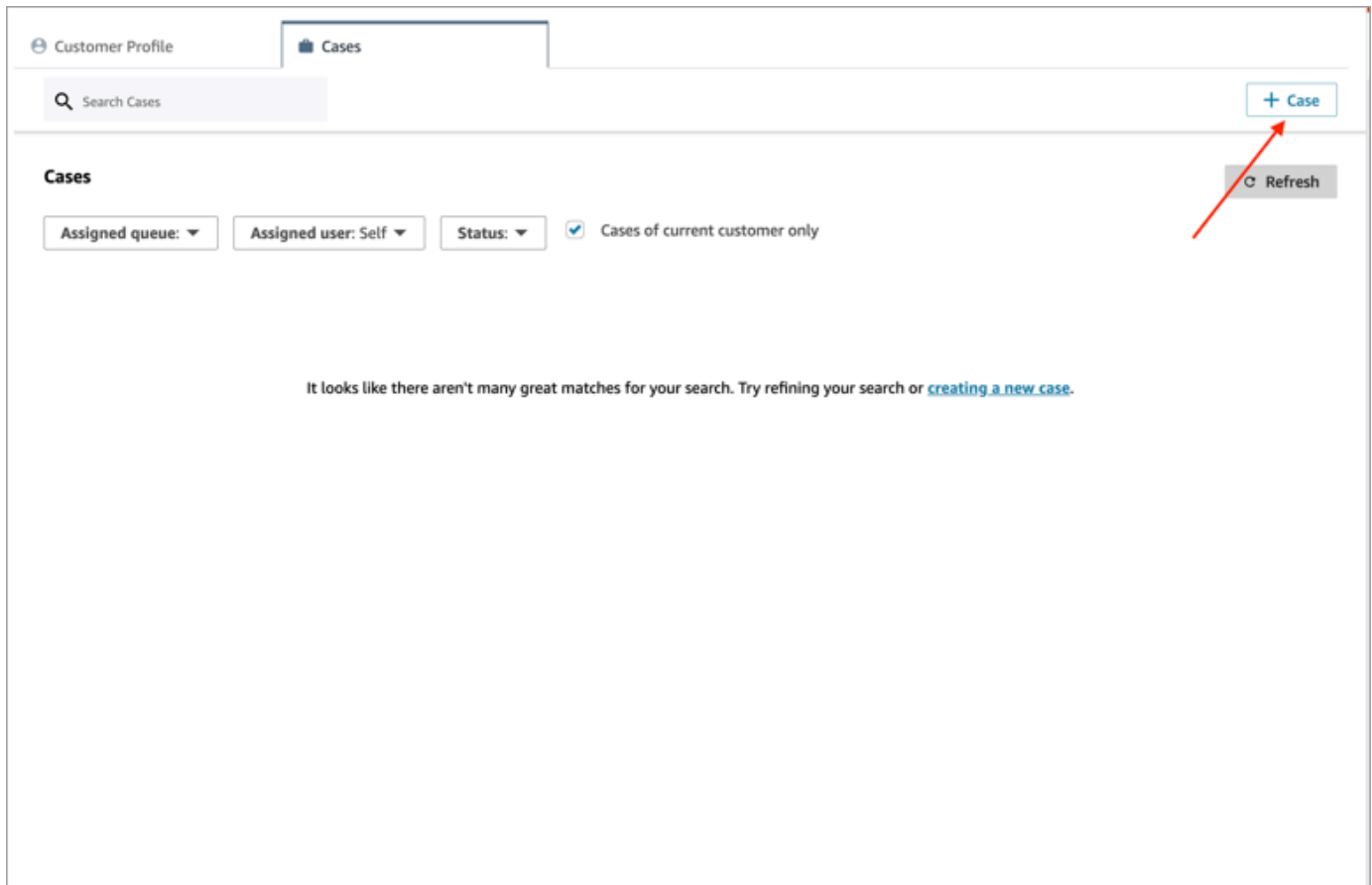
A red arrow points to the 'Jane' customer link. Below the summary, there is an 'Activity Feed' section with a dropdown menu set to 'All Activities' and a message: 'No records available for the selected activity type.'

Untuk membuat kasus saat berada di halaman Kasus

1. Anda harus berada di kontak (panggilan, obrolan, atau tugas) dan kontak harus sudah Terkait dengan profil pelanggan, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



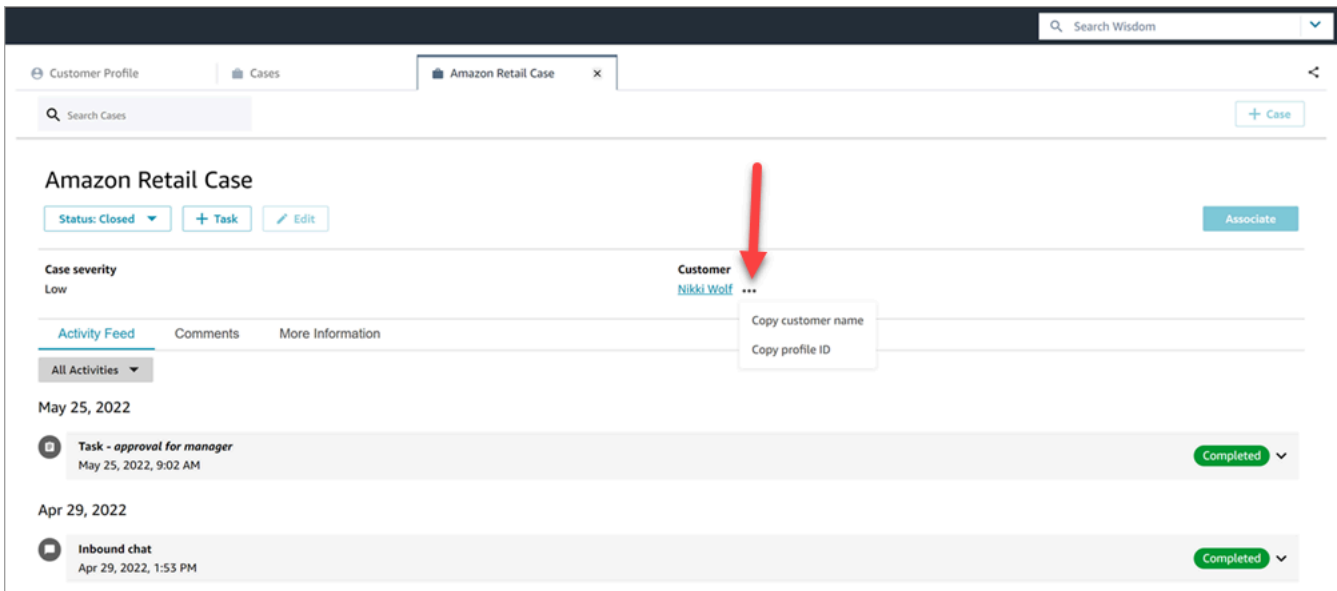
2. Pilih tab Kasus dan kemudian pilih + Kasus, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



3. Lengkapi informasi yang diperlukan untuk kasus ini, lalu pilih Simpan. Kasing dibuat untuk pelanggan.

Nama pelanggan

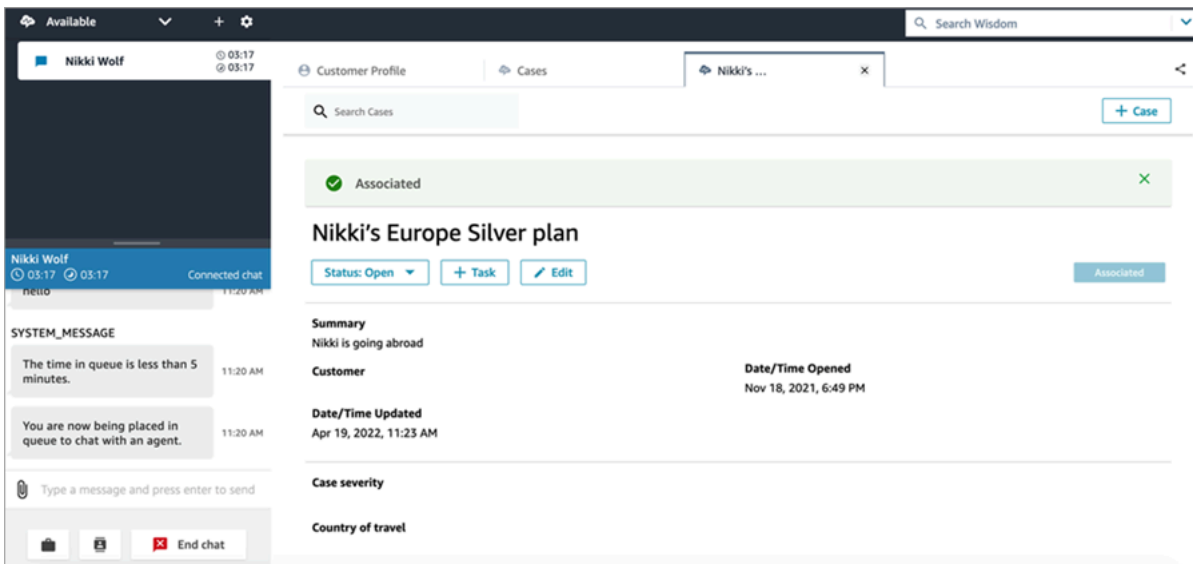
Setiap casing yang dibuat terhubung ke profil pelanggan dari instans Amazon Connect Anda. Saat melihat halaman detail kasus, agen dapat mengklik atau mengetuk nama pelanggan untuk membuka Profil Pelanggan terkait di tab yang berbeda. Atau, agen dapat memilih More (...) untuk menyalin nama pelanggan atau ID profil ke clipboard. Pada templat kasus baru, nama pelanggan muncul secara default di halaman detail kasus. Anda dapat mengatur ulang bidang ini pada template kasus Anda, atau bahkan menghapusnya seluruhnya.



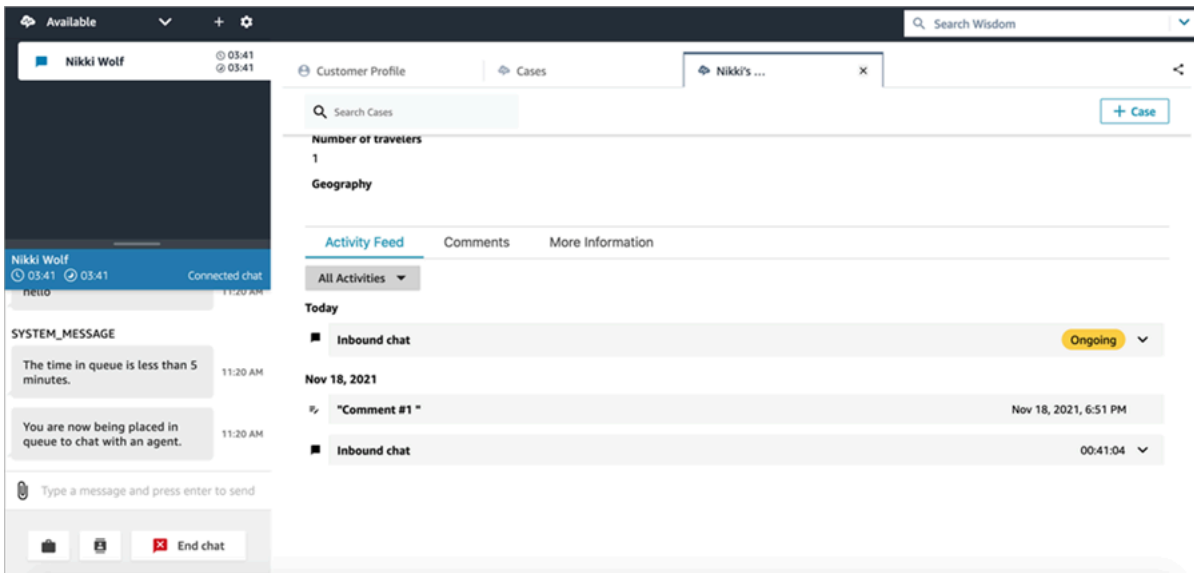
The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, there's a search bar for 'Search Wisdom'. Below it, the 'Customer Profile' and 'Cases' tabs are visible, with the current case titled 'Amazon Retail Case'. The case status is 'Closed', and there are buttons for '+ Task' and 'Edit'. The case severity is 'Low'. The customer name is 'Nikki Wolf'. A red arrow points to the customer name, and a dropdown menu is open, showing options to 'Copy customer name' and 'Copy profile ID'. Below the case details, there's an 'Activity Feed' section with a date filter set to 'May 25, 2022'. Two activities are listed: 'Task - approval for manager' (Completed) and 'Inbound chat' (Completed).

Kaitkan kontak dengan sebuah kasus

Anda dapat mengaitkan kontak dengan kasus yang ada, sehingga kontak akan muncul di umpan aktivitas kasus dengan indikator Sedang berlangsung.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, there's a search bar for 'Search Wisdom'. Below it, the 'Customer Profile' and 'Cases' tabs are visible, with the current case titled 'Nikki's ...'. The case status is 'Open', and there are buttons for '+ Task' and 'Edit'. The case severity is 'Low'. The customer name is 'Nikki Wolf'. A dropdown menu is open, showing options to 'Copy customer name' and 'Copy profile ID'. Below the case details, there's an 'Activity Feed' section with a date filter set to 'May 25, 2022'. Two activities are listed: 'Task - approval for manager' (Completed) and 'Inbound chat' (Completed).

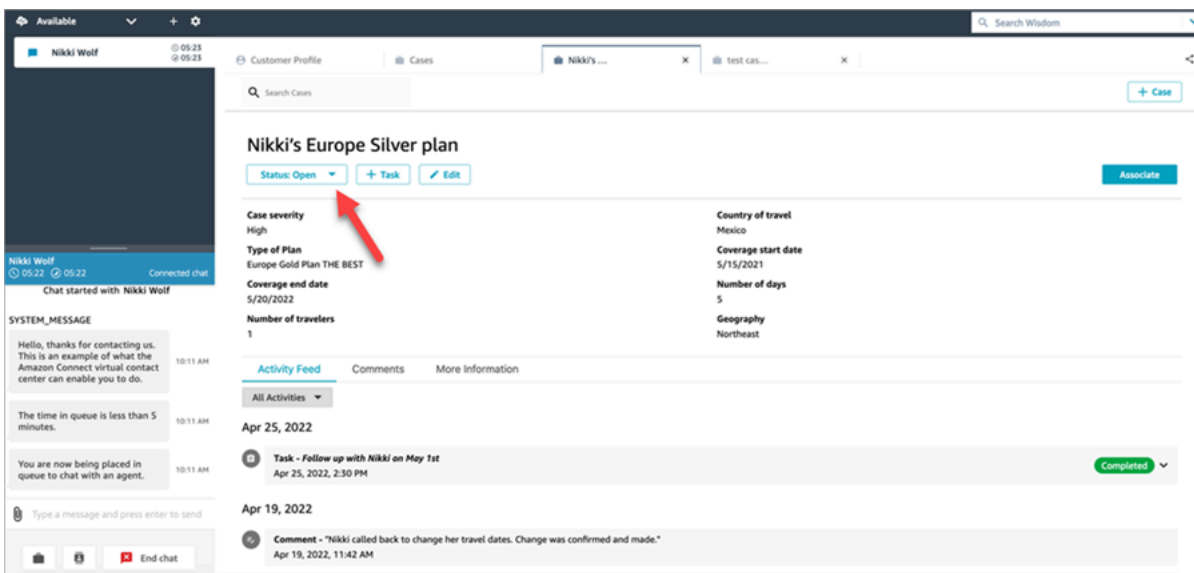


The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window is open with a contact named Nikki Wolf. The chat history shows a system message: "The time in queue is less than 5 minutes." and "You are now being placed in queue to chat with an agent." On the right, the case details view is shown for "Nikki's Europe Silver plan". The status is "Open". The case severity is "High". The type of plan is "Europe Gold Plan THE BEST". The coverage start date is "5/15/2021" and the coverage end date is "5/20/2022". The number of travelers is "1". The country of travel is "Mexico". The activity feed shows "Inbound chat" (Ongoing) and "Comment #1" (Nov 18, 2021, 6:51 PM).

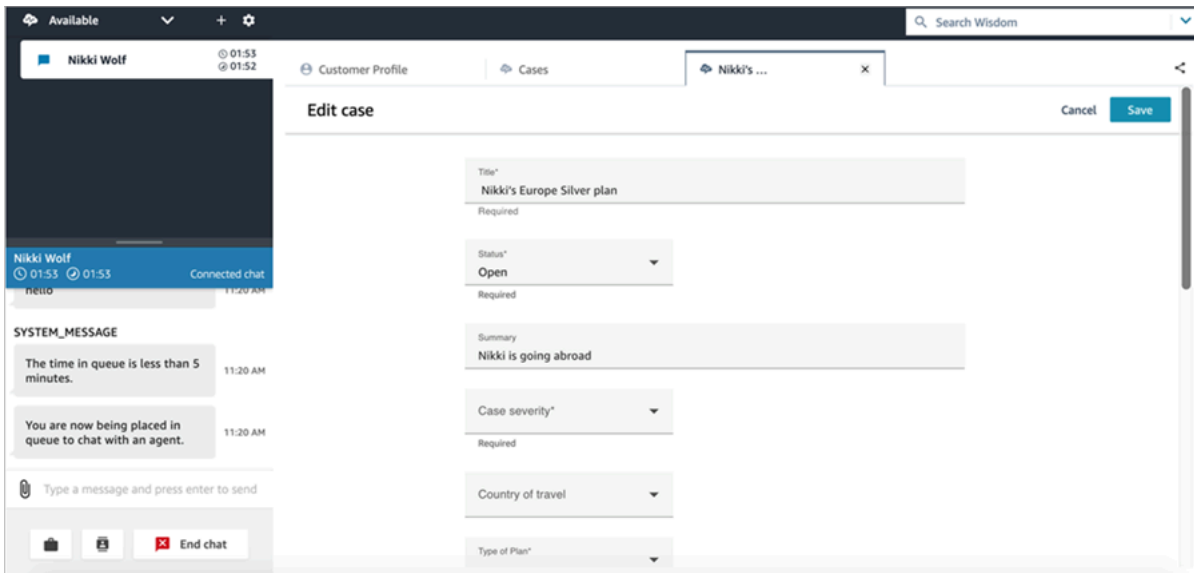
Edit kasus

Untuk mengedit kasus, agen memilih Edit dan Simpan untuk menyimpan perubahan apa pun.

Anda dapat mengedit kasus hanya jika tidak dalam status Tertutup. Jika kasus ini Ditutup, Anda harus memperbarui status, lalu pilih Edit untuk membuat perubahan.



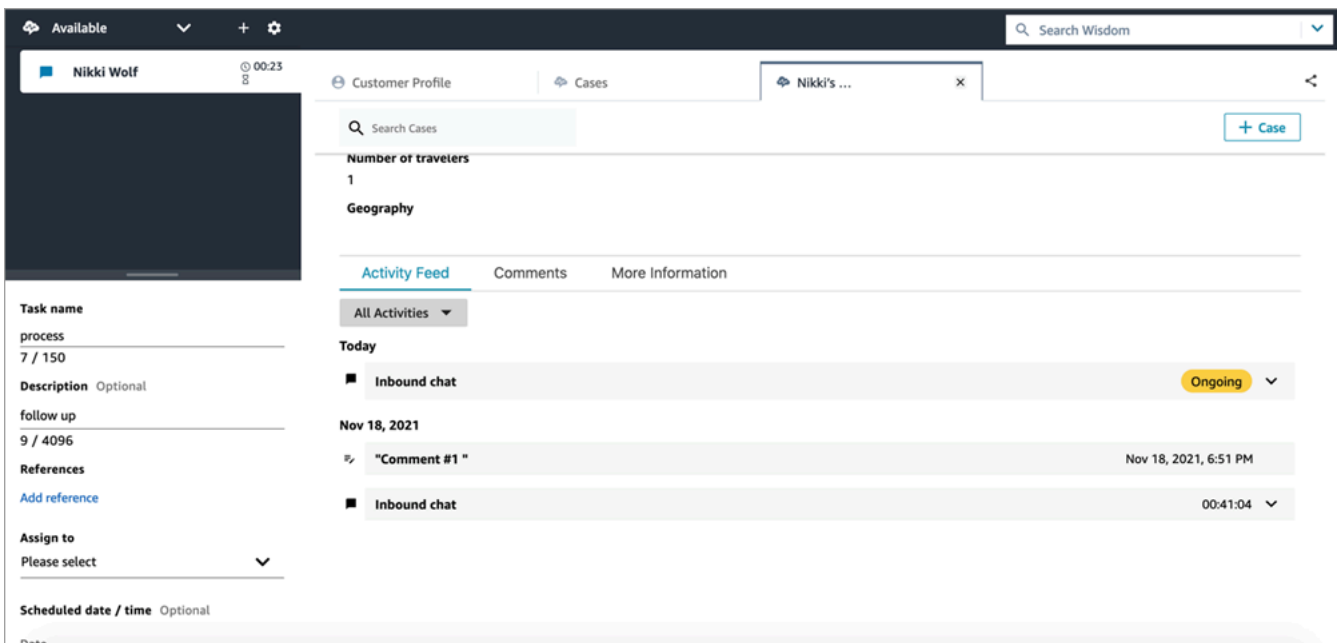
The screenshot displays the Amazon Connect interface for the case "Nikki's Europe Silver plan". The status is "Open". A red arrow points to the "Edit" button. The case severity is "High". The type of plan is "Europe Gold Plan THE BEST". The coverage start date is "5/15/2021" and the coverage end date is "5/20/2022". The number of travelers is "1". The country of travel is "Mexico". The activity feed shows a task "Follow up with Nikki on May 1st" (Completed) and a comment "Nikki called back to change her travel dates. Change was confirmed and made." (Apr 19, 2022, 11:42 AM).



Buat tugas dari sebuah kasus

Di ruang kerja agen, Anda dapat menambahkan tugas dari kasus. Di Contact Control Panel (CCP), Anda akan melihat formulir pembuatan tugas.

Saat Anda membuat tugas dari kasus, tugas secara otomatis dikaitkan dengan kasus dan akan muncul di umpan aktivitas.



Menggunakan Amazon Q di Connect di ruang kerja agen

Note

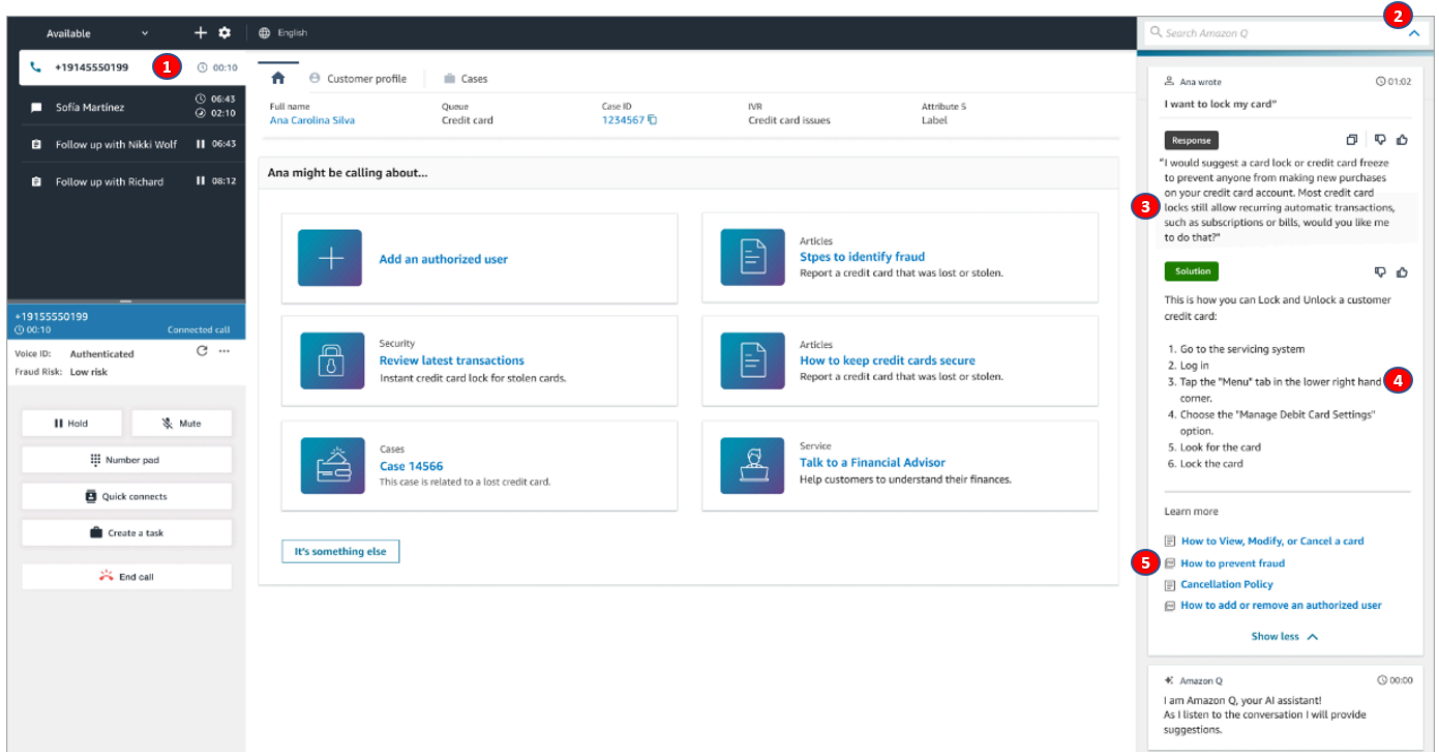
Didukung oleh Amazon Bedrock: AWS mengimplementasikan deteksi [penyalahgunaan otomatis](#). Karena Amazon Q in Connect dibangun di Amazon Bedrock, pengguna dapat memanfaatkan sepenuhnya kontrol yang diterapkan di Amazon Bedrock untuk menegakkan keselamatan, keamanan, dan penggunaan kecerdasan buatan (AI) yang bertanggung jawab.

Amazon Q in Connect adalah asisten layanan pelanggan AI generatif. Ini adalah evolusi Amazon Connect Wisdom yang disempurnakan LLM yang memberikan rekomendasi waktu nyata untuk membantu agen pusat kontak menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan akurat.

Amazon Q in Connect secara otomatis mendeteksi maksud pelanggan selama panggilan dan obrolan menggunakan analisis percakapan dan pemahaman bahasa alami (NLU). Ini kemudian memberi agen tanggapan generatif langsung dan waktu nyata dan tindakan yang disarankan. Ini juga menyediakan tautan ke dokumen dan artikel yang relevan.

Selain menerima rekomendasi otomatis, agen juga dapat menanyakan Amazon Q secara langsung menggunakan bahasa alami atau kata kunci untuk menjawab permintaan pelanggan. Amazon Q bekerja tepat di dalam ruang kerja Amazon Connect agen.

Gambar berikut menunjukkan bagaimana rekomendasi dapat muncul di ruang kerja agen saat agen sedang menelepon atau mengobrol.



1. Agen sedang menelepon.
2. Agen dapat mengajukan pertanyaan bahasa alami.
3. Amazon Q in Connect memberikan tanggapan bahwa agen dapat berbagi langsung dengan pelanggan. Misalnya, mereka dapat menyalin dan menempelkan respons ke obrolan, atau membacanya melalui panggilan.
4. Amazon Q in Connect memberikan informasi lebih lanjut untuk agen, misalnya, ringkasan solusi atau langkah selanjutnya yang harus mereka ambil.
5. Amazon Q di Connect menyediakan tautan ke artikel tertentu.

Daftar Isi

- [Cari konten menggunakan Amazon Q di Connect](#)
- [Gunakan rekomendasi real-time dari Amazon Q di Connect](#)

Cari konten menggunakan Amazon Q di Connect

Dengan Amazon Q in Connect, agen dapat menggunakan bahasa alami untuk mencari di seluruh sumber pengetahuan yang terhubung untuk menerima rekomendasi yang dihasilkan, seperti tindakan yang harus diambil dan tautan ke informasi lebih lanjut.

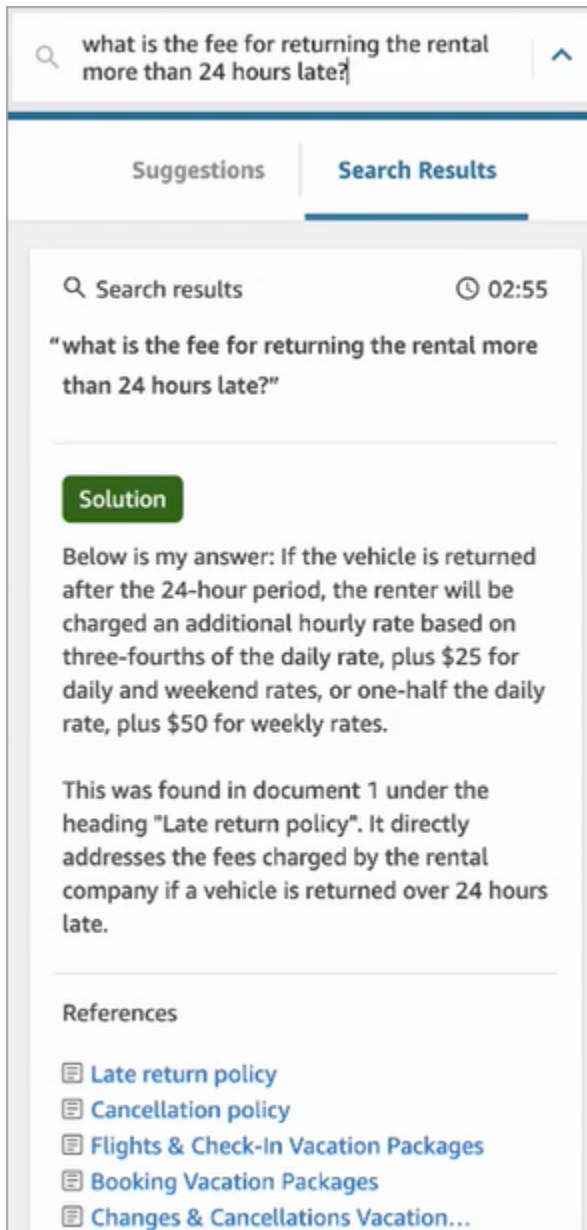
Misalnya, Anda dapat mengetik pertanyaan atau frasa di kotak pencarian (seperti, “berapa lama setelah pembelian tas dapat ditukar?”) tanpa harus menebak kata kunci mana yang akan berfungsi. Amazon Q in Connect mencari sumber yang terhubung, dan mengembalikan solusi spesifik yang dihasilkan dari konten pengetahuan Anda bersama dengan tautan ke informasi yang relevan.

Anda dapat mencari konten kapan saja: saat berada di kontak, di After Contact Work, atau di antara kontak.

Untuk mencari konten

1. Di kotak pencarian, ketik kata atau frasa dalam bahasa alami.

Gambar berikut menunjukkan contoh query bahasa alami dan solusi yang ditampilkan.



2. Jika informasi lebih lanjut diperlukan, pilih artikel yang ingin Anda lihat.
3. Artikel tersebut muncul di tab baru. Misalnya, gambar berikut menunjukkan artikel Kebijakan pembatalan.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window for 'Tom Jones' is visible, showing a message from an agent: "If you need to cancel your rental car pickup that is scheduled within the next 2 hours, you will be charged a \$150 cancellation fee since you have already prepaid for the rental." The chat is marked as 'Read'.

The main content area shows a 'Cancellation policy' article titled 'MyRides Car Rental Cancellation and Change Policy' dated 2023-07-26. The article explains the cancellation policies for MyRides car rental reservations, including refund conditions and fees for late returns.

On the right, a search bar contains the query "what is the fee for returning the rental more than 24 hours late?". Below the search bar, the 'Search Results' section displays a 'Solution' card with the text: "Below is my answer: If the vehicle is returned after the 24-hour period, the renter will be charged an additional hourly rate based on three-fourths of the daily rate, plus \$25 for daily and weekend rates, or one-half the daily rate, plus \$50 for weekly rates." Below the solution, there is a 'References' section listing links to 'Late return policy', 'Cancellation policy', 'Flights & Check-In Vacation Packages', 'Booking Vacation Packages', and 'Changes & Cancellations Vacation...'.

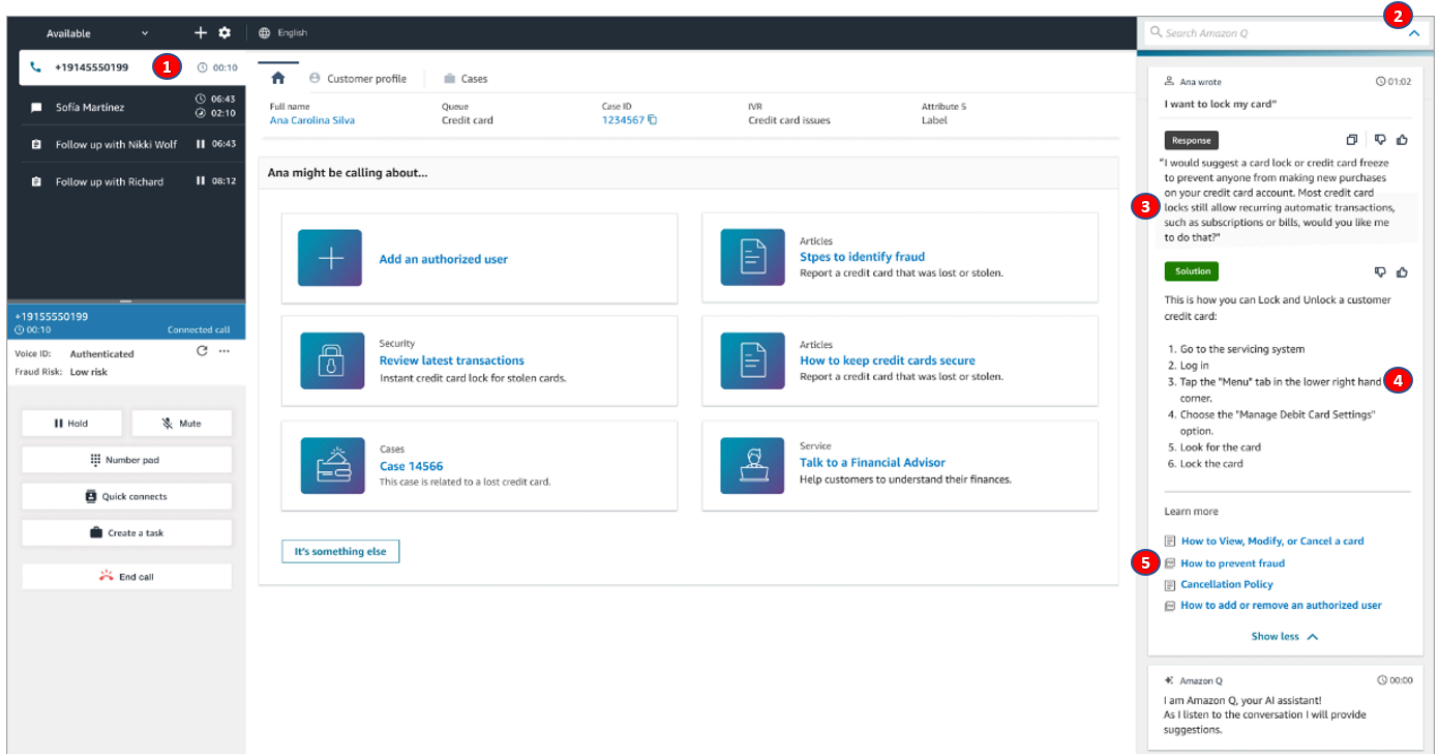
- Daftar hasil pencarian dihapus hanya setelah Anda menyelesaikan ACW dan memilih Hapus kontak, atau pilih ikon Tutup di sebelah kotak pencarian.

Gunakan rekomendasi real-time dari Amazon Q di Connect

Topik ini menjelaskan bagaimana agen yang menggunakan Amazon Q di Connect di ruang kerja agen dapat berinteraksi dengan rekomendasi real-time yang dihasilkan untuk obrolan. Jika Lensa Kontak diaktifkan, rekomendasi akan muncul untuk panggilan juga.

Rekomendasi mengarahkan Anda ke informasi yang terkait dengan percakapan saat ini dengan pelanggan.

Gambar berikut menunjukkan bagaimana sebuah artikel dapat muncul di ruang kerja agen saat Anda sedang menelepon.

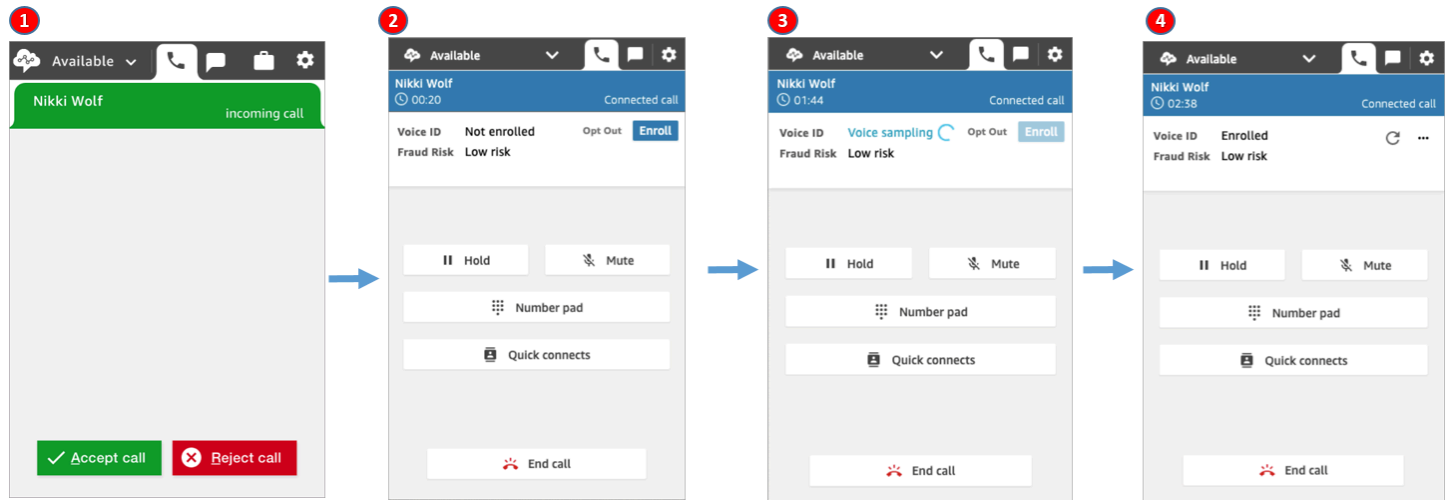


1. Agen sedang menelepon.
2. Agen dapat mengajukan pertanyaan bahasa alami.
3. Amazon Q in Connect memberikan tanggapan bahwa agen dapat berbagi langsung dengan pelanggan. Misalnya, mereka dapat menyalin dan menempelkan respons ke obrolan, atau membacanya melalui panggilan.
4. Amazon Q in Connect memberikan informasi lebih lanjut untuk agen, misalnya, ringkasan solusi atau langkah selanjutnya yang harus mereka ambil.
5. Amazon Q di Connect menyediakan tautan ke artikel tertentu.

Gunakan ID Suara

Topik ini menunjukkan bagaimana fitur Voice ID muncul di Contact Control Panel (CCP).

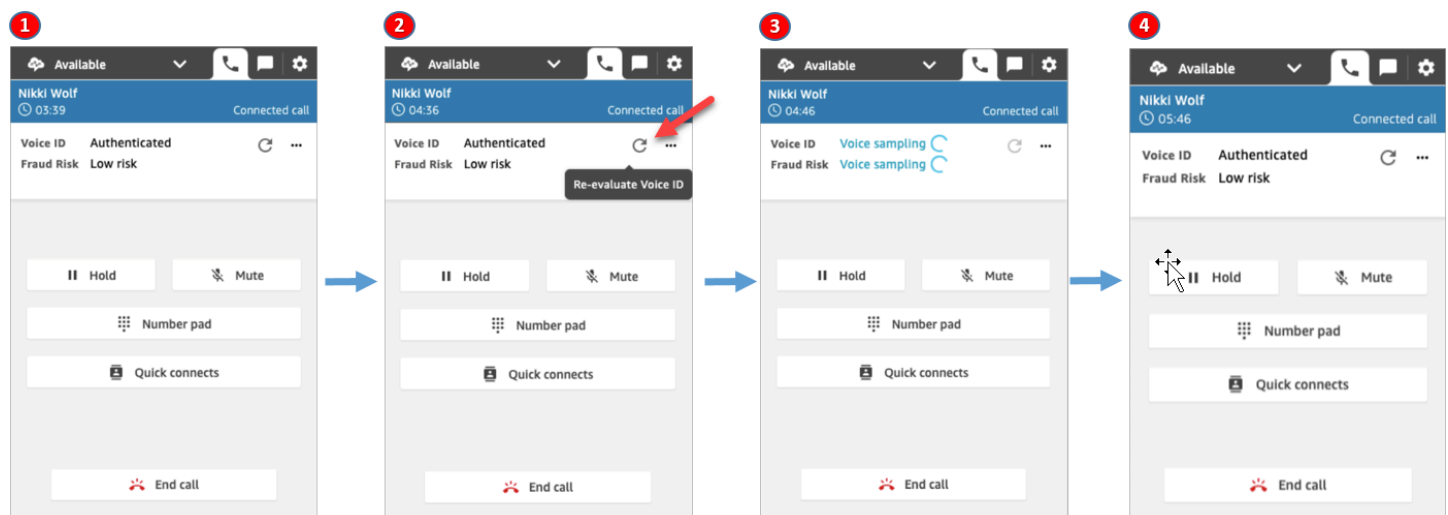
Mendaftarkan penelepon di ID Suara



1. Anda menerima panggilan masuk.
2. Penelepon belum terdaftar di ID Suara sehingga Anda memilih Mendaftar.
3. Pesan ditampilkan bahwa ID Suara mengambil sampel suara pemanggil. Ini membutuhkan 30 detik bicara (tidak termasuk keheningan).
4. Penelepon sekarang terdaftar di ID Suara. Contoh ini juga menunjukkan risiko Penipuan penelepon lebih rendah dari ambang batas.

Verifikasi penelepon yang terdaftar

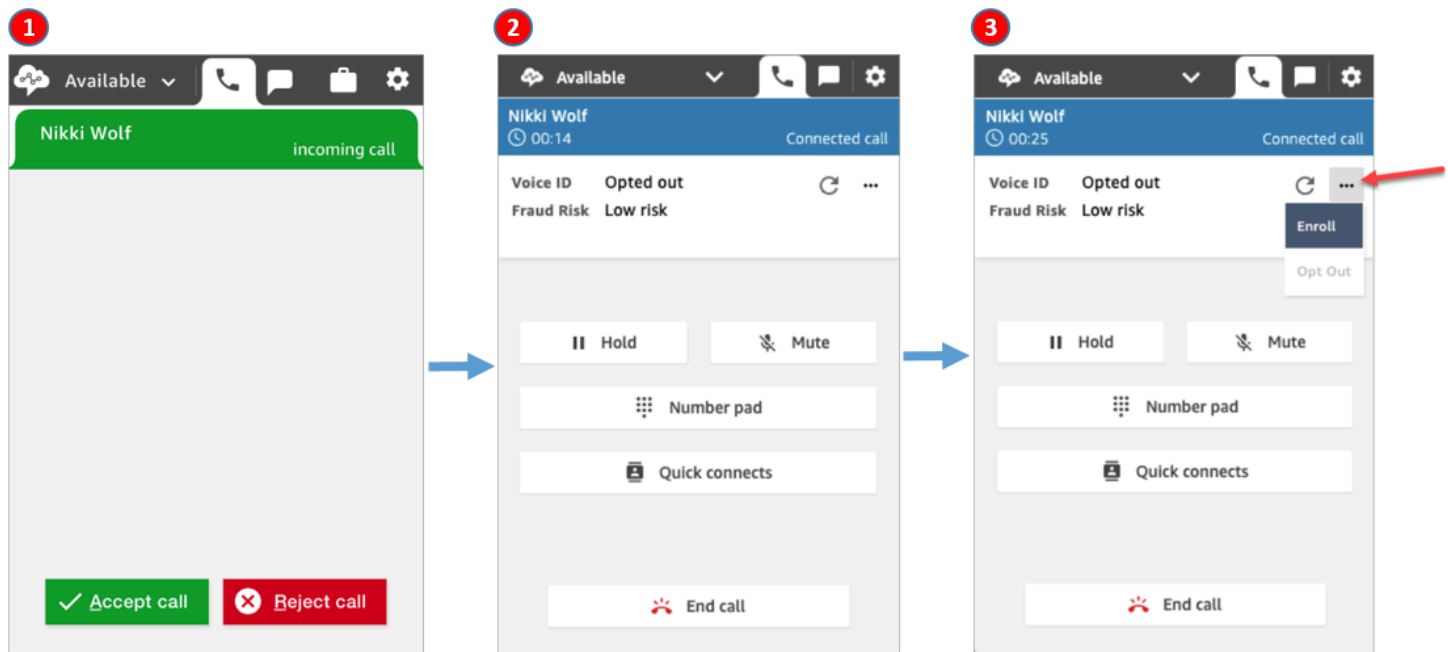
Setelah pelanggan terdaftar di ID Suara, ketika mereka menghubungi pusat kontak Anda lagi, Anda dapat memverifikasi bahwa mereka adalah siapa yang mereka katakan.



1. Anda menerima panggilan masuk.
2. Penelepon sudah terdaftar di ID Suara, dan statusnya Diautentikasi. Anda dapat memilih untuk mengevaluasi ulang autentikasi menggunakan ID Suara.
3. Pesan ditampilkan bahwa ID Suara sedang mengevaluasi ucapan pemanggil. Ini membutuhkan antara 5-10 detik bicara, tidak termasuk keheningan.
4. Penelepon telah diautentikasi oleh ID Suara. Contoh ini juga menunjukkan risiko Penipuan penelepon lebih rendah dari ambang batas.

Penelepon telah memilih keluar

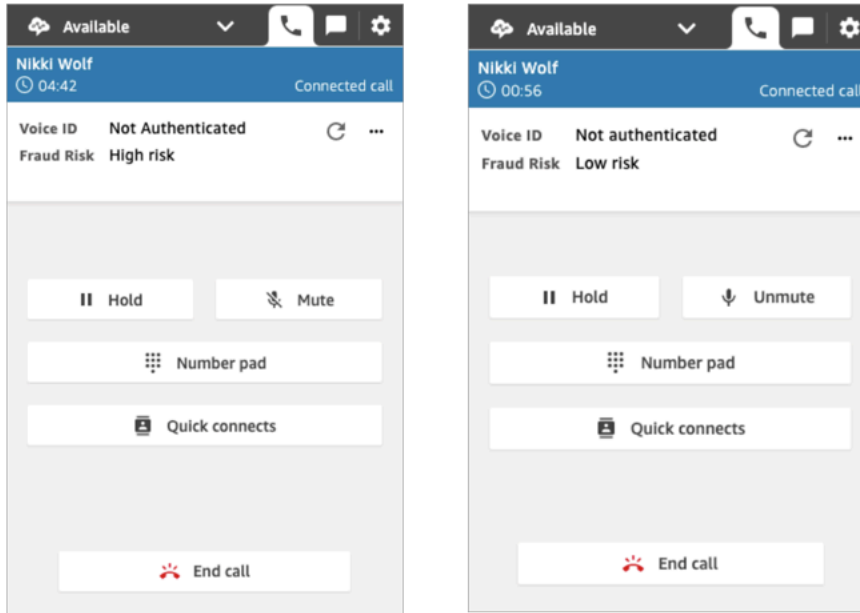
Gambar berikut menunjukkan apa yang muncul di CCP Anda ketika penelepon telah memilih keluar dari ID Suara.



1. Anda menerima panggilan masuk.
2. Penelepon sebelumnya telah memilih keluar dari ID Suara.
3. Anda memiliki opsi untuk mendaftarkannya.

Status otentikasi = Tidak diautentikasi

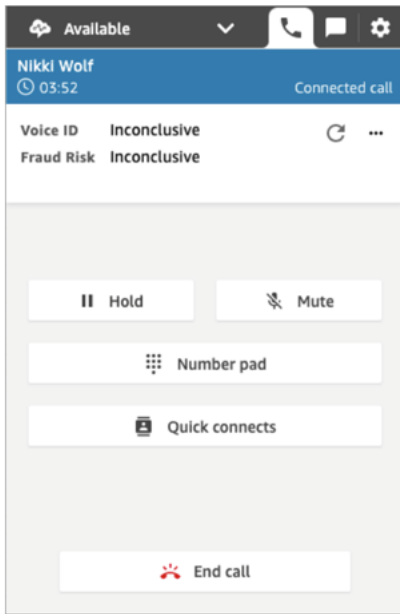
Saat penelepon yang terdaftar memanggil pusat kontak Anda, ID Suara dapat menampilkan hasil Tidak diautentikasi. Ini berarti ID Suara tidak dapat mengautentikasi ucapan pemanggil. Skor otentikasi untuk pemanggil lebih rendah dari ambang batas yang dikonfigurasi.



Gambar sebelumnya menunjukkan bahwa risiko Penipuan bisa Tinggi atau Rendah, terlepas dari apakah penelepon diautentikasi.

Status otentikasi: Tidak meyakinkan

Saat pelanggan terdaftar menghubungi pusat kontak Anda, ID Suara dapat menampilkan hasil Inconclusive: ID Suara tidak dapat menganalisis ucapan pemanggil untuk otentikasi. Ini biasanya karena ID Suara tidak mendapatkan 10 detik yang diperlukan untuk memberikan hasil verifikasi.



Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel (CCP)

Pemecahan masalah Contact Control Panel (CCP) memerlukan dukungan dari tim solusi operasi jaringan, administrator sistem, dan virtual desktop (VDI) Anda untuk mengumpulkan tingkat informasi yang sesuai untuk mengidentifikasi akar penyebab dan resolusi drive. Untuk membantu menentukan sumber daya yang tepat untuk terlibat, penting untuk memecah masalah menjadi masalah dengan gejala serupa. Panduan berikut telah membantu dalam membantu pelanggan Amazon Connect dalam menyelesaikan masalah PKT dengan tim dukungan operasi mereka.

Daftar Isi

- [Gunakan Utilitas Uji Titik Akhir](#)
- [Masalah Panel Kontrol Kontak Umum \(CCP\)](#)
- [Unduh log CCP](#)
- [Alat dan Informasi Pemecahan Masalah](#)
- [Ponsel \(iPhone, Android\) dan iPad tidak didukung](#)
- [Masalah menggunakan PKC: Agen tidak dapat melakukan panggilan keluar](#)
- [Firewall internal mencegah akses ke obrolan atau lampiran kasus](#)
- [Suara bersenandung di headset: Verifikasi kecepatan sampel headset dan browser](#)
- [Audio satu arah dari pelanggan?](#)

Gunakan Utilitas Uji Titik Akhir

Untuk memvalidasi konektivitas ke Amazon Connect, atau saat agen Anda mengalami masalah dengan Panel Kontrol Kontak (CCP), sebaiknya gunakan Utilitas Uji [Titik Akhir Amazon Connect](#).

Utilitas Uji Titik Akhir Amazon Connect melakukan pemeriksaan berikut:

- Memvalidasi bahwa browser yang digunakan mendukung WebRTC.
- Menentukan apakah browser memiliki akses yang sesuai ke perangkat media (mikrofon, speaker, dll).
- Melakukan pengujian latensi untuk semua Wilayah Amazon Connect yang aktif.
- Melakukan pengujian latensi ke instans Amazon Connect tertentu, jika disediakan.

- Memvalidasi konektivitas jaringan di seluruh port yang diperlukan untuk aliran media.

Hasil lengkap tersedia untuk diunduh sebagai file JSON. Anda dapat menyalin hasilnya untuk disertakan dalam tiket dukungan. Anda juga dapat memuat file hasil ke alat dengan memilih opsi Muat hasil sebelumnya. Opsi ini menampilkan isi file secara visual dan membuatnya lebih mudah untuk menganalisis hasilnya. Selain itu, Anda dapat mengunduh bookmark khusus untuk instance yang disediakan untuk membuat pengujian masa depan lebih mudah dijalankan.

Parameter untuk menyesuaikan Utilitas Uji Titik Akhir

Anda dapat menggunakan Endpoint Test Utility apa adanya tanpa penyesuaian apa pun. Namun, jika Anda ingin menyesuaikannya, gunakan parameter URL berikut:

- Ing: Ubah bahasa alat. Bahasa yang didukung saat ini adalah Inggris, Spanyol, dan Prancis. Ia menerima nilai-nilai berikut:
 - id (default)
 - es
 - fr
- AutoRun: Jalankan alat secara otomatis. Ia menerima nilai-nilai berikut:
 - true
 - salah (default)
- connectInstanceUrl: Tidak digunakan secara default. Anda dapat menentukan instance Amazon Connect di URL. Ini harus dimulai dengan https.
- region: Daftar kode wilayah yang dipisahkan koma untuk AWS Wilayah yang ingin Anda uji. Sebagai contoh, `regions=us-east-1,us-west-2`.

Contoh URL yang disesuaikan:

```
https://tools.connect.aws/endpoint-test/?  
Ing=es&autoRun=true&connectInstanceUrl=https://  
myinstance.awsapps.com&regions=us-east-1,us-west-2
```

Masalah Panel Kontrol Kontak Umum (CCP)

Berikut ini adalah masalah umum yang dihadapi saat menggunakan Amazon Connect CCP.

- CCP tidak menginisialisasi/menghubungkan —Penyebab paling umum adalah entri port/IP allowlist yang hilang, tidak mengizinkan akses mikrofon browser, atau tidak menjawab perangkat eksternal Anda. Pastikan bahwa Anda telah menambahkan ke daftar yang diizinkan semua IP yang tercakup dalam [Siapkan jaringan Anda](#) bagian panduan ini, dan bahwa Anda telah mengizinkan akses mikrofon ke browser Anda saat diminta.
- Pesan kedaluwarsa sesi saat login awal

Jika Anda melihat pesan kedaluwarsa Sesi saat masuk, Anda mungkin hanya perlu menyegarkan token sesi. Pergi ke penyedia identitas Anda dan masuk. Segarkan halaman Amazon Connect. Jika Anda masih mendapatkan pesan ini, hubungi tim TI Anda.

- Kesalahan koneksi periodik —Penyebab paling umum adalah pertentangan jaringan, atau mungkin ada pembaruan `ipranges.json` dan entri baru belum ditambahkan ke daftar yang diizinkan. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Siapkan jaringan Anda](#) bagian panduan ini.
- Panggilan tidak terjawab, penundaan perubahan status, dan PKC tidak responsif —Dalam kebanyakan kasus, ini terputus-putus dan berkorelasi langsung dengan pertentangan sumber daya di stasiun kerja agen, jaringan, atau keduanya. Hal ini dapat diperburuk, atau disebabkan secara langsung, oleh koneksi yang buruk, tidak stabil, atau tegang ke AWS sumber daya di WAN/LAN pribadi, tingkat WAN publik, atau pertentangan sumber daya stasiun kerja lokal.

Berikut ini adalah masalah umum dengan kualitas panggilan saat menggunakan PKC. Kualitas panggilan mencakup berbagai penyebab potensial dan paling baik didekati dengan terlebih dahulu mengidentifikasi jenis masalah yang Anda alami.

- Latensi/cross-talk — dalam koneksi suara bermanifestasi sebagai penundaan antara ketika sesuatu dikatakan dan ketika orang di ujung lain mendengarnya. Dalam beberapa kasus penggunaan yang membutuhkan banyak percakapan, latensi tinggi dapat menciptakan situasi di mana kedua belah pihak saling berbicara. PSTN (public switched telephone network) dan latensi agen perlu dihitung dalam skenario ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi dan mengambil tindakan untuk mengurangi latensi PSTN, latensi agen, atau keduanya. Untuk informasi selengkapnya, lihat bagian PSTN dan latensi koneksi agen dari dokumentasi ini.
- Salah satu cara audio —adalah ketika agen tidak dapat mendengar penelepon atau penelepon tidak dapat mendengarnya. Ini biasanya menunjukkan masalah dengan stasiun kerja agen di perangkat keras, jaringan, tingkat sumber daya, atau ketiganya. Ini dan juga dapat dikaitkan dengan izin mikrofon browser atau masalah headset. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Cara menentukan apakah workstation adalah sumber masalah](#) bagian panduan ini.

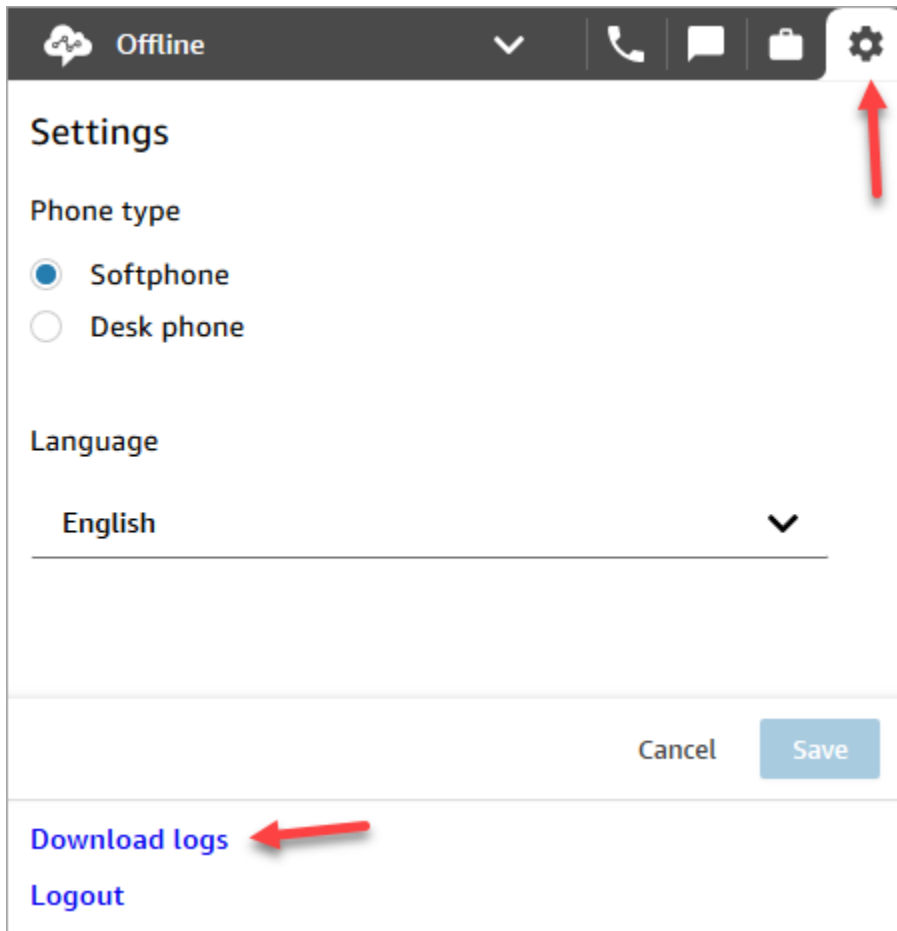
- Peningkatan atau penurunan volume - dapat terjadi di awal atau sebentar-sebentar selama panggilan, dan penting untuk membedakan keduanya untuk tujuan pemecahan masalah. Biasanya, ini terkait dengan meneruskan panggilan ke atau dari Amazon Connect yang mewarisi ini dari masalah transfer pihak ketiga.
- Audio berombak, memotong, gema, reverb, atau noise sinyal lainnya —juga dapat bermanifestasi sebagai suara robot atau distorsi lain sehingga sulit bagi agen, penelepon, atau kedua belah pihak untuk memahami apa yang dikatakan. Ini biasanya menunjukkan masalah dengan stasiun kerja agen di perangkat keras, jaringan, tingkat sumber daya, atau ketiganya. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Cara menentukan apakah workstation adalah sumber masalah](#) bagian panduan ini.
- Wobble —adalah efek yang dapat dimiliki codec media pada audio yang bermanifestasi sebagai perlambatan dan percepatan audio untuk memerangi jitter dan latensi tinggi. Ini biasanya menunjukkan masalah dengan stasiun kerja agen di perangkat keras, jaringan, tingkat sumber daya, atau ketiganya. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Cara menentukan apakah workstation adalah sumber masalah](#) bagian panduan ini.
- Terputus —dapat terjadi kapan saja dalam panggilan. Penting untuk dicatat ketika selama panggilan bahwa pemutusan terjadi untuk mengidentifikasi suatu pola. Misalnya, pemutusan sambungan pada transfer panggilan ke nomor eksternal tertentu biasanya terkait dengan penerusan panggilan ke atau dari Amazon Connect yang mewarisi ini dari masalah transfer pihak ketiga. Mereka juga dapat dikaitkan dengan transfer melingkar, yang berarti mentransfer panggilan dari Amazon Connect dan kembali dalam panggilan yang sama.

Unduh log CCP

Panel Kontrol Kontak log menyimpan tindakan dan waktu agen.

Untuk mengunduh log CCP

1. Di desktop agen, di PKC mereka, pilih Pengaturan, Unduh log.



2. `agent-log.txt` file disimpan ke direktori default browser Anda. Setelah file diunduh, Anda dapat mengubah nama file dengan cara yang sama Anda mengganti nama file lain di komputer Anda. Anda tidak dapat menyesuaikan nama file sebelum file diunduh.

Alat dan Informasi Pemecahan Masalah

Alat dan informasi berikut dapat membantu mengatasi masalah dengan Amazon Connect.

- Instance ARN —Berikan ARN (Nama Sumber Daya Amazon) instans Anda saat Anda menghubungi AWS dukungan sehingga mereka dapat melihat aktivitas di instans Amazon Connect Anda. Anda dapat menemukan ARN untuk instans Anda di halaman Ikhtisar yang Anda akses dengan memilih alias instance dari konsol Amazon Connect.
- Rekaman panggilan —sangat berguna, tidak hanya untuk mengilustrasikan dan menentukan perilaku yang dilaporkan, tetapi juga untuk mengesampingkan masalah audio dari sisi agen. Rekaman di Amazon Connect dilakukan di sisi instans interaksi, sebelum audio melintasi koneksi agen. Ini memungkinkan Anda untuk menentukan apakah masalah audio diisolasi ke sisi interaksi

agen atau apakah itu ada dalam audio yang diterima oleh agen. Anda dapat menemukan rekaman panggilan yang terkait dengan kontak di laporan Pencarian Kontak.

- ID kontak dari catatan kontak —Berikan saat Anda menghubungi AWS dukungan.
- Log kinerja/proses desktop agen —dapat membantu mengesampingkan perselisihan sumber daya/jaringan lokal.
- Log Contact Control Panel (CCP) —untuk melacak tindakan dan waktu agen. Untuk mengunduh log CCP, pilih pengaturan roda gigi di CCP, lalu pilih Unduh log. Log disimpan ke direktori unduhan default browser Anda.
- Logging/monitoring pemanfaatan jaringan - khusus untuk latensi dan paket yang dijatuhkan pada segmen jaringan yang sama dengan agen Anda.
- Diagram jaringan WAN/LAN pribadi —menguraikan jalur koneksi ke router tepi ke AWS untuk menjelaskan traversal jaringan.
- Akses daftar izin Firewall —untuk memverifikasi bahwa rentang IP/port ditambahkan ke daftar yang diizinkan seperti yang dijelaskan dalam. [Siapkan jaringan Anda](#)
- Alat penangkap audio dan analitik —untuk perhitungan latensi dari workstation agen.
- AWSalat uji latensi wilayah —gunakan alat [Utilitas Uji Titik Akhir](#).

Mengumpulkan Informasi Bermanfaat menggunakan API Streams

Untuk melacak dan memecahkan masalah dalam skala besar, disarankan mengumpulkan data seputar kualitas panggilan secara keseluruhan. Setiap kali kualitas panggilan yang buruk dialami, agen dapat mencatat waktu saat ini dan kode disposisi yang sesuai dengan menggunakan bagan kunci disposisi, seperti yang ditunjukkan pada bagan berikut. Atau, Anda dapat menggunakan API Streams untuk menggabungkan fitur laporan dan masalah Anda sendiri di CCP khusus untuk menulis disposisi ini dengan informasi panggilan yang sesuai ke database, seperti Amazon DynamoDB.

[Untuk informasi selengkapnya tentang Amazon Connect Streams API, lihat GitHub repositori di https://github.com/aws/amazon-connect-streams](https://github.com/aws/amazon-connect-streams)

Contoh Disposisi Laporan Masalah Agen

Contoh kunci disposisi berikut dicantumkan berdasarkan gejala, skenario, dan tingkat keparahan.

Gejala

- S —Kesalahan Softphone

- M —Panggilan tak terjawab
- L —Latensi menyebabkan kualitas yang buruk
- P —Mulai OK, semakin memburuk dari waktu ke waktu
- D —Panggilan terputus
- W —Audio satu arah; misalnya, agen dapat mendengar pelanggan, tetapi pelanggan tidak dapat mendengar agen
- V —Volume terlalu sunyi atau terlalu keras
- C —berombak/memotong masuk dan keluar sebentar-sebentar

Skenario

- O —Panggilan keluar
- I —Panggilan masuk
- T —Panggilan tiga arah

Kepelikan

- 1 —Dampak kecil, tetapi dapat menggunakan PKC secara efektif
- 2 —Dampak sedang, komunikasi sulit, tetapi masih bisa melakukan panggilan layanan
- 3 —Dampak besar, tidak dapat menggunakan PKT untuk menerima panggilan

Contoh-contoh

- 17:45 AgentName LT2 (latensi pada panggilan tiga arah dengan dampak sedang).
- 18:05 AgentName DO3 (panggilan keluar terputus dengan dampak besar).
- 18:34 AgentName MI3 (panggilan masuk tidak terjawab dengan dampak besar).

Menganalisis Data

Panduan berikut dapat membantu Anda dalam menganalisis data untuk mengidentifikasi masalah di lingkungan Anda.

- Gunakan catatan kontak/Laporan pencarian kontak untuk mengidentifikasi ID kontak untuk kontak selama masalah kualitas panggilan terjadi. Catatan kontak mencakup tautan ke rekaman panggilan

terkait, dan detail tambahan yang dapat Anda gunakan untuk verifikasi gejala dan untuk diberikan kepada perwakilan AWS dukungan Anda.

- Gunakan nama agen dan stempel waktu dalam catatan kontak untuk mengetahui jenis masalah yang Anda alami dan prevalensinya berdasarkan agen, gejala, skenario, dan tingkat keparahan dari waktu ke waktu. Ini akan memungkinkan Anda untuk melihat apakah masalah terjadi sekitar waktu yang sama, mengelilingi peristiwa tertentu, atau diisolasi untuk agen atau tindakan agen tertentu. Anda juga dapat dengan mudah mengidentifikasi dan mengakses rekaman panggilan terkait dan ID kontak terkait yang tersedia jika Anda perlu melibatkan dukungan.
- Mengkorelasikan sumber data, seperti log jaringan lokal, pemanfaatan CPU/disk/memori dan log monitor proses dari sistem operasi pada workstation klien. Ini memungkinkan Anda menghubungkan peristiwa dengan agen dari waktu ke waktu untuk mengesampingkan pertentangan sumber daya lokal sebagai penyebab atau kontributor.
- Analisis data berdasarkan gejala dan skenario yang dilaporkan per menit atau per jam untuk membuat peta panas dari suatu masalah berdasarkan jenis dan tingkat keparahan oleh agen dari waktu ke waktu. Melakukan hal ini sangat membantu dalam pemecahan masalah lingkungan karena Anda mungkin menemukan dampak berkerumun yang terkait dengan aktivitas terjadwal seperti pencadangan atau transfer file besar.
- Jika Anda tidak dapat menemukan bukti pertentangan sumber daya lokal atau memperoleh korelasi penting, Anda dapat menggunakan ID kontak yang dikumpulkan untuk membuka kasus dukungan. Jika masalah yang dialami bersifat intermiten, kemungkinan besar masalah tersebut terkait dengan masalah dengan stasiun kerja agen, konektivitas jaringan, atau keduanya.

Pengujian Validasi

Masalah kualitas suara dapat memiliki banyak sumber yang berkontribusi. Penting untuk menjalankan pengujian terkontrol dan memantau lingkungan atau stasiun kerja yang sama dengan yang melaporkan masalah, dan dapat mereproduksi kasus penggunaan yang sama. Pertimbangkan rekomendasi pengujian umum berikut untuk mengukur dan mengumpulkan data untuk menyelidiki masalah kualitas suara.

Latensi Koneksi PSTN dan Agen

Untuk memecahkan masalah cross-talk, Anda perlu membedakan dan mengukur kontribusi latensi agen dan PSTN mentah, karena memerlukan upaya remediasi yang berbeda.

- [overall_latency] adalah latensi total yang dialami antara penelepon dan agen. Latensi ini dapat dihitung sebagai [overall_latency] = [agent_latency] + [pstn_latency].

- [pstn_latency] adalah latensi antara titik akhir Amazon Connect dan pemanggil. Latensi ini dapat dihitung sebagai $[pstn_latency] = [overall_latency] - [agent_connection_latency]$. Latensi ini dapat ditingkatkan dengan menggunakan lokasi Wilayah Amazon Connect yang berbeda atau menghindari transfer eksternal dan melingkar ke lokasi titik akhir yang jauh secara geografis.
- [agent_latency] adalah latensi antara titik akhir Amazon Connect dan agen. Latensi ini dapat dihitung sebagai $[agent_latency] = [overall_latency] - [recording_latency]$. Latensi ini dapat ditingkatkan dengan menggunakan AWS Direct Connect agen lokal, menghindari penggunaan koneksi VPN, meningkatkan kinerja/daya tahan WAN/LAN pribadi, atau menggunakan lokasi Wilayah Amazon Connect yang lebih dekat dengan agen Anda. Bergantung pada kasus penggunaan Anda, memilih pilihan Wilayah yang berbeda juga dapat meningkatkan [pstn_latency].

Amazon Connect memanfaatkan CloudFront konektivitas. Tidak semua CloudFront rentang diiklankan. AWS Direct Connect Ini berarti tidak semua URL yang dihasilkan oleh Amazon Connect dapat dijangkau melalui Antarmuka Virtual Publik.

- [redirect_latency] adalah latensi yang menghasilkan pengalihan audio ke perangkat eksternal. Latensi ini dapat dihitung dengan mengukur [overall_latency] sekali dengan pengalihan dan sekali tanpa dan mengambil perbedaan antara keduanya.
- [forward_latency] adalah latensi yang menghasilkan panggilan maju ke atau dari Amazon Connect. Latensi ini dapat dihitung dengan mengukur [overall_latency], sekali dengan forward dan sekali tanpa, dan mengambil perbedaan di antara keduanya.

Mengukur Latensi

- Reproduksi kasus penggunaan Anda. Setiap penyimpangan perlu diukur dan diperhitungkan, karena mereka miring hasil tes.
- Cocokkan kontrol produksi dan lingkungan sebanyak mungkin. Gunakan alur, nomor telepon, dan lokasi titik akhir yang sama.
- Perhatikan lokasi geografis penelepon, agen, dan tujuan transfer eksternal Anda, jika berlaku. Jika Anda melayani beberapa negara, setiap negara harus diuji secara individual untuk memberikan cakupan pengujian yang sama dengan pengalaman agen Anda dalam produksi.
- Perhatikan penggunaan seluler dan jalur darat dalam pengujian Anda. Jaringan seluler dapat menambah latensi dan perlu diukur dan dipertimbangkan untuk pelanggan, agen, dan titik akhir transfer, jika berlaku.

- Reproduksi kasus penggunaan bisnis. Jika agen menggunakan konferensi dan transfer, pastikan untuk menguji skenario tersebut. Jika transfer melingkar terjadi, yang tidak disarankan, pastikan untuk mengujinya juga.
- Reproduksi lingkungan agen dengan menyertakan lingkungan workstation, yang terletak di segmen jaringan yang sama, dan menggunakan peralatan yang akan digunakan agen Anda.

Persyaratan untuk Menguji Latensi

Untuk melakukan pengujian latensi yang efektif, berikut ini diperlukan:

- Perekaman panggilan diaktifkan untuk menangkap [agent_latency]. Tanpa perekaman panggilan, Anda hanya dapat menghitung [overall_latency].
- Sumber telepon pelanggan. Untuk pengujian, konfirmasikan kualitas panggilan pada panggilan aktual dari pelanggan.
- Telepon agen, jika mengarahkan audio ke perangkat eksternal. Anda harus dapat merekam input dan output perangkat ini.
- Titik akhir transfer pihak ketiga, jika berlaku. Pengujian paling baik dilakukan pada panggilan aktual atau transfer dari pihak ketiga.
- Stasiun kerja agen dengan perangkat lunak perekaman suara atau analisis.
- Kasus penggunaan yang dapat direproduksi. Pemecahan masalah bisa sulit untuk masalah yang tidak dapat direproduksi.
- NTP atau metode lain untuk menyinkronkan stempel waktu untuk memfasilitasi identifikasi kontak tertentu dan kapan kontak tersebut terjadi, terutama ketika aktivitas terjadi di beberapa zona waktu.

Menguji Panggilan Masuk Menggunakan Soft Phone

Proses ini memungkinkan Anda menyelesaikan skenario uji latensi dalam waktu sekitar 15 detik. Menganalisis hasil dan menandai stempel waktu membutuhkan waktu sekitar 1-2 menit per rekaman.

1. Pergi ke lokasi yang tenang.
2. Konfigurasi stasiun kerja agen untuk memutar audio dari speaker eksternal dan pastikan mereka muncul.
3. Gunakan stasiun kerja agen untuk masuk ke PKC.
4. Mulai merekam menggunakan alat penangkap audio di stasiun kerja agen.

5. Dari sumber telepon pelanggan, gunakan telepon speaker untuk memanggil nomor masuk untuk instans Amazon Connect Anda. Ini benar-benar bisa menjadi sumber telepon eksternal untuk mensimulasikan panggilan pelanggan.
6. Jawab panggilan masuk menggunakan telepon lunak di workstation agen.
7. Pastikan telepon pelanggan tidak dimatikan.
8. Di sisi pelanggan, gunakan benda atau tangan Anda, ketuk dengan keras di meja atau meja, lalu segera bisukan telepon pelanggan.
9. Tunggu 3 detik atau lebih. Ulangi langkah 7-8 setidaknya 3 kali.
10. Berhenti merekam di stasiun kerja agen.
11. Buka rekaman di alat analisis audio Anda. Anda harus dapat melihat suara ketukan awal yang Anda buat di meja, dan suara ketukan pada garis agen di ujung lainnya. Ambil tiga delta dan rata-rata untuk [overall_latency] Anda.
12. Secara opsional, untuk menghitung [agent_latency], buka rekaman panggilan Amazon Connect terkait di alat analisis audio Anda. Anda harus dapat melihat suara ketukan awal dan suara ketika tiba di agen di ujung lainnya. Ambil tiga delta dan rata-rata untuk [recording_latency] Anda. $[agent_latency] = [overall_latency] - [recording_latency]$. Ulangi seperlunya.

Ubah rencana pengujian seperlunya agar sesuai dengan kasus penggunaan Anda. Saat langkah-langkahnya berubah, proses merekam dan menganalisis audio adalah sama. Jika Anda perlu menguji konferensi dan transfer, lakukan pengukuran seperti biasa, lalu lakukan pengukuran lain saat konferensi aktif dengan titik akhir transfer pihak ketiga.

Menafsirkan Hasil Tes

Dampak peningkatan [overall_latency] mulai terlihat sekitar 300 ms dan dapat menghasilkan crosstalk di atas 500 ms. Dampaknya, dan tingkat latensi apa yang dianggap dapat diterima, tergantung pada kasus penggunaan Anda. Untuk upaya remediasi yang direkomendasikan untuk mengurangi latensi, lihat [Latensi Koneksi PSTN dan Agen](#)

Ponsel (iPhone, Android) dan iPad tidak didukung

Versi default Panel Kontrol Kontak (CCP) tidak berfungsi dengan perangkat seluler seperti iPhone dan iPad.

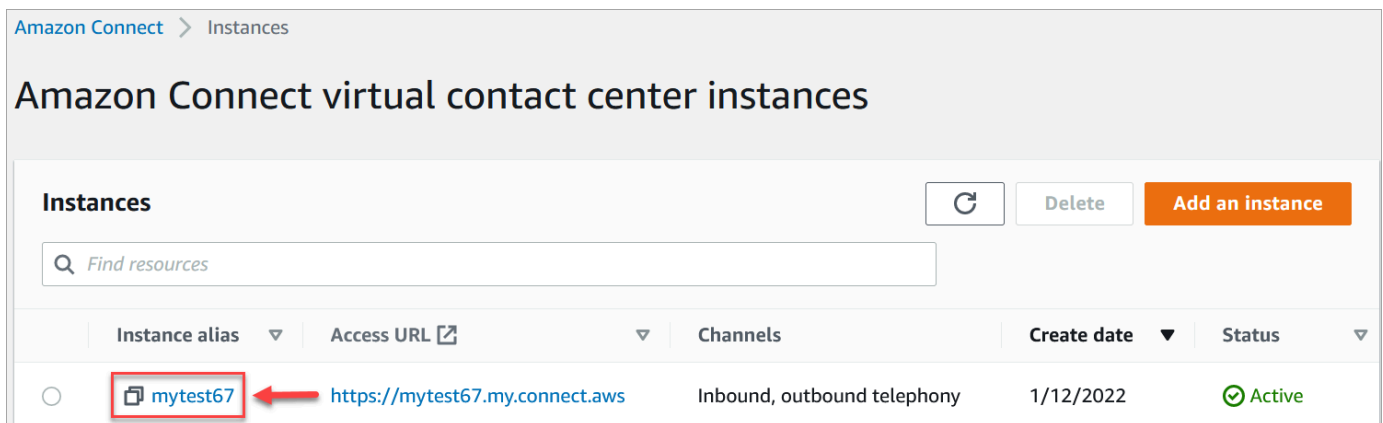
Anda dapat mengatur CCP Anda untuk meneruskan bagian audio panggilan ke perangkat seluler Anda. Untuk petunjuk, lihat [Teruskan panggilan ke perangkat seluler \(iPhone, Android\)](#).

Masalah menggunakan PKC: Agen tidak dapat melakukan panggilan keluar

Alasan utama sebagian besar agen tidak dapat melakukan panggilan keluar dari PKT adalah karena instance Amazon Connect mereka belum diatur untuk melakukan panggilan keluar.

Untuk memungkinkan agen melakukan panggilan keluar

1. Buka konsol Amazon Connect di <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Pada halaman instance, pilih alias instance. Alias instance juga merupakan nama instans Anda, yang muncul di URL Amazon Connect Anda. Gambar berikut menunjukkan halaman instance pusat kontak virtual Amazon Connect, dengan kotak di sekitar alias instance.



3. Di panel navigasi, pilih Telephony.
4. Untuk mengaktifkan panggilan keluar dari pusat kontak Anda, pilih Saya ingin melakukan panggilan keluar dengan Amazon Connect.
5. Pilih Simpan.

Firewall internal mencegah akses ke obrolan atau lampiran kasus

Topik ini ditujukan untuk pengembang yang perlu menyelidiki masalah yang mungkin terjadi saat menggunakan lampiran dengan saluran obrolan di Amazon Connect, atau saat menggunakan lampiran untuk mengunggah file ke kasus.

Masalah berikut dapat menyebabkan lampiran tidak ditampilkan untuk agen Anda menggunakan obrolan Amazon Connect atau Kasus Amazon Connect.

Pengaturan firewall internal mencegah akses

Pastikan firewall Anda tidak mencegah agen mengakses file di bucket Amazon S3 Anda. Anda mungkin perlu menambahkan bucket Amazon S3 tempat file Anda disimpan ke daftar izin domain Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan jaringan Anda](#).

Lampiran terlalu besar, terlalu banyak, atau tidak memenuhi persyaratan jenis file

Periksa apakah lampiran memenuhi ukuran, nomor, dan persyaratan jenis file. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).

Untuk menghitung ukuran lampiran (artifactSizeInBytes), gunakan alat pihak ketiga seperti [File.size](#).

Suara bersenandung di headset: Verifikasi kecepatan sampel headset dan browser

Jika perangkat audio agen tidak mendukung hingga 48khz dan browser menegaskan kecepatan sampel 48khz, masalah audio seperti suara dengung yang dapat didengar mungkin ada di audio keluar agen. Ini telah terlihat dengan Firefox tetapi tidak dengan Chrome.

Lakukan langkah-langkah berikut untuk memverifikasi kecepatan sampel headset dan browser Anda.

Verifikasi laju sampel Firefox

1. Buka PKT agen FireFox, dan atur statusnya ke Tersedia.
2. Terima panggilan.
3. Buka tab Firefox kedua, dan ketik about:support di kotak Pencarian.
4. Gulir ke bawah halaman ke Media.
5. Verifikasi bahwa laju sampel untuk perangkat input dan output adalah 48000, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Media

Audio Backend	wasapi
Max Channels	2
Preferred Sample Rate	48000
Roundtrip latency (standard deviation)	NaNms (NaN)

Output Devices

Name	Group	Vendor	State	Preferred	Format	Channels	Rate	Latency
LG FULL HD (Intel(R) Display Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_8086&DEV_280B&SUBSYS_80860101&REV_1000\4&30c8f51a&0&0201		Enabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480
Speaker (Conexant ISST Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_14F1&DEV_2008&SUBSYS_103C83B6&REV_1001\4&30c8f51a&0&0001		Enabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480
Crestron (Intel(R) Display Audio)			Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0
Headset Earphone (2- Plantronics Blackwire 5220 Series)	USB\VID_047F&PID_C053&MI_00\7&27d65d0&0&0000		Enabled	All	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480
DELL U3415W (Intel(R) Display Audio)			Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0

Input Devices

Name	Group	Vendor	State	Preferred	Format	Channels	Rate	Latency
Line In (Conexant ISST Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_14F1&DEV_2008&SUBSYS_103C83B6&REV_1001\4&30c8f51a&0&0001		Unplugged	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0
Headset Microphone (Plantronics Blackwire 5220 Series)	USB\VID_047F&PID_C053&MI_00\7&8a32c9c&0&0000		Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	1	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0
Headphones (Conexant ISST Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_14F1&DEV_2008&SUBSYS_103C83B6&REV_1001\4&30c8f51a&0&0001		Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0
Headset Microphone (2- Plantronics Blackwire 5220 Series)	USB\VID_047F&PID_C053&MI_00\7&27d65d0&0&0000		Enabled	All	default: F32LE, support: S16LE F32LE	1	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480

Verifikasi laju sampel Chrome

1. Buka CCP agen di Chrome, dan atur statusnya ke Tersedia.
2. Terima panggilan.
3. Buka tab Chrome kedua, dan ketik chrome: //about di kotak Pencarian.
4. Gulir ke bawah halaman dan pilih chrome: //media-internals.
5. Pada Audio tab, pilih Pengontrol Input dan verifikasi bahwa laju sampel adalah 48000. Kemudian verifikasi laju sampel untuk Pengontrol Output.

← → ↻ Chrome chrome://media-internals

Players Audio Video Capture Audio Focus

Copy all to clipboard

General Information

Property	Value
AudioServiceLaunchOnStartup	"Disabled"
AudioServiceOutOfProcess	"Enabled"
AudioServiceOutOfProcessKillAtHang	"Enabled, timeout = <undefined> seconds"
AudioServiceSandbox	"Enabled"

Input Controllers

Controller 1:0

Output Controllers

Controller 0:0

Controller 2:0

Controller 3:0

Output Streams

Stream 3:1

Controller 1:0 Properties

Copy to clipboard

Property	Value
channel_layout	"MONO"
channels	1
device_id	"default"
device_type	"pcm_low_latency"
effects	"NO_EFFECTS"
frames_per_buffer	480
render_process_id	297
sample_rate	48000
status	"started"
web_contents_title	"Amazon Connect Contact Control Panel"

Audio satu arah dari pelanggan?

Jika agen dapat mendengar pelanggan, tetapi pelanggan tidak dapat mendengar agen, ini mungkin hasil dari aplikasi yang mengambil kendali eksklusif mik/speaker agen.

Anda dapat mencari di internet untuk artikel yang menjelaskan cara mematikan mode eksklusif untuk perangkat pemutaran audio Windows. Misalnya, [Mematikan Mode Eksklusif di Windows 10 Home Edition](#).

Untuk memperbaiki masalah suara di Mac, lihat [Mengubah pengaturan input suara di Mac](#).

Catatan rilis untuk Amazon Connect

Sebaiknya berlangganan umpan RSS sehingga pembaruan catatan ini dikirimkan ke Kotak Masuk Anda. Klik tautan RSS (di bawah judul topik Catatan rilis) untuk berlangganan.

Februari 2024 Update

Amazon Connect menyediakan metrik manajemen kasus

Amazon Connect Cases menyediakan metrik berikut untuk manajemen kasus:

- [Waktu resolusi kasus rata-rata](#)
- [Kontak rata-rata per kasus](#)
- [Kasus dibuat](#)
- [Kasus dibuka kembali](#)
- [Kasus terselesaikan](#)
- [Kasus diselesaikan pada kontak pertama](#)
- [Kasus saat ini](#)

Metrik ini memberi Anda wawasan tentang volume dan kinerja kasus. Anda dapat melihat laporan baru menggunakan dasbor metrik historis di situs web Amazon Connect admin untuk menganalisis kinerja resolusi kasus berdasarkan snapshot titik dalam waktu atau interval waktu tertentu.

Amazon Connect Cases menyediakan riwayat audit pada kasus

Kasus Amazon Connect menyediakan riwayat audit pada kasus, memungkinkan Anda melihat pengguna mana yang mengerjakan kasus, perubahan apa yang mereka buat, dan urutan perubahan tersebut terjadi. Peluncuran ini memudahkan agen dan manajer pusat kontak untuk memahami apa yang terjadi pada kasus untuk peningkatan kolaborasi, jaminan kualitas, dan kepatuhan. Untuk informasi tentang cara mengaktifkan fitur untuk pengguna Anda, lihat [Menetapkan izin](#). Juga, lihat [GetCaseAuditEvents](#) di Referensi API Amazon Connect.

Pembaruan Januari 2024

GA untuk Amazon Connect kampanye keluar API panggilan suara

Merilis [PutDialRequestBatch](#) untuk ketersediaan umum. API ini memungkinkan Anda untuk menggunakan kemampuan manajemen daftar Anda sendiri untuk menyiapkan strategi kontak (misalnya, waktu mulai dan berakhir kampanye, do-not-call waktu, upaya kontak maksimum) saat secara terprogram menggunakan dialer prediktif Amazon Connect dengan deteksi mesin penjawab yang didukung machine learning (ML). Ini membantu meningkatkan koneksi live-party.

Tongkang untuk obrolan: Manajer dapat bergabung dengan obrolan yang sedang berlangsung antara agen dan pelanggan

Manajer dapat bergabung dan berpartisipasi dalam obrolan berkelanjutan antara agen dan pelanggan, memastikan bahwa masalah pelanggan yang paling kompleks pun diselesaikan dengan cepat dan akurat. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Barge percakapan suara dan obrolan langsung](#). Lihat juga pembaruan untuk [SendEvent](#) API [MonitorContact](#) dan.

GetRecommendations dan QueryAssistant API akan dihentikan mulai 1 Juni 2024

Dua Amazon Q di Connect API— [GetRecommendations](#) dan [QueryAssistant](#)—akan dihentikan mulai 1 Juni 2024. Untuk menerima tanggapan generatif setelah 1 Maret 2024, Anda perlu membuat Asisten baru di Amazon Connect konsol dan mengintegrasikan Amazon Q in Connect JavaScript library (amazon-q-connectjs) ke dalam aplikasi Anda.

Pengalaman suara berkualitas tinggi untuk agen yang menggunakan lingkungan Citrix Virtual Desktop Infrastructure (VDI).

Amazon Connect memungkinkan Anda menghadirkan pengalaman suara berkualitas tinggi saat agen Anda menggunakan lingkungan Citrix Virtual Desktop Infrastructure (VDI). Agen Anda dapat memanfaatkan aplikasi desktop jarak jauh Citrix untuk membongkar pemrosesan audio ke perangkat lokal agen dan untuk secara otomatis mengarahkan audio ke Amazon Connect, menghasilkan pengalaman agen yang lebih sederhana dan kualitas audio yang ditingkatkan melalui jaringan yang menantang. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Citrix VDI dengan optimasi audio Amazon Connect](#).

Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk laporan metrik historis

Anda dapat menerapkan izin terperinci ke metrik sumber daya yang disertakan dalam laporan metrik historis. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menerapkan kontrol akses berbasis tag ke laporan metrik historis](#).

Pembaruan Desember 2023

Perbarui ke pratinjau aplikasi pihak ketiga

Menambahkan dukungan untuk aplikasi pihak ketiga (pratinjau) untuk mendengarkan kontak Amazon Connect dan acara agen.

AWS Wilayah yang diperluas untuk mendukung: AS Timur (Virginia N.), AS-Barat (Oregon), Afrika (Capetown), Asia Pasifik (Seoul), Asia Pasifik (Singapura), Asia Pasifik (Sydney), Asia Pasifik (Tokyo), Kanada (Tengah), Eropa (Frankfurt), dan Eropa (London).

Amazon Connect menyediakan kontrol akses terperinci menggunakan tag sumber daya yang dikonfigurasi selama berjam-jam pengoperasian dan permintaan di situs web admin Amazon Connect

Berikan kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya yang dikonfigurasi selama berjam-jam operasi dan permintaan di situs web Amazon Connect admin. Misalnya, Anda dapat menandai jam operasi dengan `Division:HumanResources`, dan kemudian hanya mengizinkan administrator SDM melihat dan mengedit jam kerja tersebut.

Prompt adalah file audio, seperti musik yang ditahan, yang dapat disesuaikan dan dikonfigurasi untuk diputar dalam alur panggilan. Misalnya, Anda dapat menandai permintaan selebriti dengan `Department:Insurance`, dan kemudian hanya mengizinkan administrator dari lini bisnis asuransi Anda mengakses petunjuk tersebut.

Amazon Connect menyediakan API untuk memperbarui prioritas kontak secara terprogram

Perbarui prioritas kontak secara terprogram, seperti panggilan suara, panggilan balik, obrolan, dan tugas, selain blok alur prioritas/usia [perutean Ubah](#) yang ada. Dengan API ini, Anda dapat

memperbarui posisi kontak atau pelanggan dalam antrian langsung dari dasbor pemantauan kustom Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [UpdateContactRoutingDataAPI](#).

Rute kontak sesuai dengan kemahiran agen

Anda membuat dan menggunakan keahlian agen untuk merutekan kontak ke agen terbaik yang tersedia dalam antrian. Setiap kemahiran menunjukkan tingkat keahlian agen dalam atribut yang telah ditentukan seperti kefasihan bahasa, keahlian, atau jenis masalah pelanggan yang mereka dukung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Routing menggunakan kemampuan agen](#).

Menambahkan sumber daya Amazon Connect Cloudformation

Sumber daya yang ditambahkan [AWS::Connect::PredefinedAttribute](#) dan [AWS::Connect::UserUserProficiency](#) Cloudformation.

Amazon Connect Contact Lens menyediakan API untuk mencari kontak secara terprogram

Secara terprogram mencari kontak menggunakan filter seperti atribut kontak (rentang waktu, agen, saluran, antrian, dll.) Dan kata kunci dalam percakapan. Dengan menggunakan API ini, Anda dapat membuat antarmuka pengguna khusus yang memungkinkan manajer dan agen untuk mencari kontak yang sudah selesai atau sedang berlangsung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [SearchContactsAPI](#).

Jeda dan lanjutkan tugas

Anda dapat menjeda dan melanjutkan semua tugas yang tidak kedaluwarsa, terputus, atau dijadwalkan untuk lain waktu. Hal ini memungkinkan agen untuk membebaskan slot aktif sehingga mereka dapat menerima tugas yang lebih penting ketika tugas mereka saat ini terhenti, misalnya, karena persetujuan yang hilang atau menunggu input eksternal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas](#). Lihat juga [ResumeContactAPI](#) [PauseContact](#) dan.

Mengelola kasus Anda dan mengatur alur kerja eskalasi menggunakan perancang aturan di Amazon Connect UI

Anda dapat membuat aturan untuk secara otomatis membuat tugas, memperbarui kasus, atau mengirim peringatan email ke manajer setiap kali kasus dibuat atau diperbarui. Selain itu, Anda

dapat membuat aturan yang memanfaatkan Amazon Connect Contact Lens untuk secara otomatis membuat kasus untuk tindak lanjut pasca-percakapan, seperti ketika sentimen pelanggan negatif atau kata kunci tertentu terdeteksi dalam percakapan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pantau dan perbarui kasus](#), [Kasus Amazon Connect - orientasi integrasi aturan](#), [Buat aturan yang membuat kasus](#), [Buat aturan yang mengakhiri tugas terkait dari sebuah kasus](#), dan [Buat aturan yang memperbarui kasus](#).

Dapatkan tampilan yang lebih terperinci tentang tagihan dan penggunaan Amazon Connect Anda

Anda bisa mendapatkan laporan penagihan terperinci AWS Cost Explorer dan Laporan AWS Biaya & Penggunaan dengan menggunakan tag alokasi biaya (pasangan kunci:nilai) untuk mengumpulkan data. Anda dapat memperoleh lebih banyak wawasan tentang tagihan Amazon Connect dan mengatur tagihan Anda dengan lebih baik berdasarkan lini bisnis/departemen (misalnya, dukungan, perbankan, penjualan, klaim), jenis masalah, nomor telepon, lingkungan, dan banyak lagi.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan penagihan granular untuk tampilan mendetail penggunaan Amazon Connect](#). Lihat juga [TagContact](#) dan [UntagContact](#) di Referensi API Amazon Connect.

Profil Pelanggan menghitung atribut yang mengubah data pelanggan menjadi wawasan yang dapat ditindaklanjuti

Profil Pelanggan Amazon Connect memungkinkan manajer pusat kontak untuk membuat atribut terhitung yang mengubah data perilaku pelanggan (kontak, pesanan, kunjungan web) menjadi wawasan pelanggan yang dapat ditindaklanjuti seperti saluran pilihan pelanggan untuk mendorong perutean dinamis, mempersonalisasi IVR, dan menyediakan agen dengan konteks pelanggan yang lebih relevan. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Amazon Connect situs web admin](#) dokumentasi.

Kontak Dijawab/Ditinggalkan di X

Pada halaman metrik Real-time, Anda dapat menentukan ambang batas khusus untuk [Kontak Ditinggalkan di X](#) dan [Kontak Dijawab dalam X](#), di mana X adalah rentang waktu yang Anda tentukan.

Pembaruan November 2023

Profil Pelanggan menyediakan kemampuan pemetaan data pelanggan bertenaga AI generatif

Profil Pelanggan menyediakan kemampuan pemetaan data pelanggan bertenaga AI generatif yang secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk membuat profil terpadu, yang memungkinkan Anda menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih personal dengan lebih efisien. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pemetaan data bertenaga AI generatif](#).

Pembuat UI tanpa kode untuk panduan step-by-step

Fitur ini memungkinkan Anda untuk membuat dan mengelola halaman UI yang ditampilkan kepada agen dalam step-by-step panduan. Menggunakan drag-and-drop antarmuka Anda dapat menentukan konten statis dan dinamis untuk UI agen. Ini termasuk tata letak, gaya, dan data dinamis, yang memungkinkan Anda mengontrol tampilan dan nuansa pengalaman agen Anda. Dengan kemampuan ini, Anda dapat menentukan apa yang ditampilkan di UI agen Anda selama pengalaman yang step-by-step dipandu. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Pembuat UI tanpa kode](#) dokumentasi.

Menambahkan Amazon Q di Connect

Amazon Q in Connect adalah asisten layanan pelanggan AI generatif. Ini adalah evolusi Amazon Connect Wisdom yang disempurnakan LLM yang memberikan rekomendasi waktu nyata untuk membantu agen pusat kontak menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan akurat.

Amazon Q in Connect secara otomatis mendeteksi maksud pelanggan selama panggilan dan obrolan menggunakan analisis percakapan dan pemahaman bahasa alami (NLU). Ini kemudian memberi agen tanggapan generatif langsung dan waktu nyata dan tindakan yang disarankan. Ini juga menyediakan tautan ke dokumen dan artikel yang relevan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan Amazon Q in Connect untuk bantuan agen yang didukung AI generatif secara real-time](#) dan [Amazon Q di Connect API Referensi](#).

Amazon Connect Contact Lens menyediakan analisis percakapan real-time untuk obrolan

Contact Lens menyediakan analisis percakapan real-time untuk obrolan, memperluas analisis pasca-kontak yang didukung pembelajaran mesin (misalnya, analisis sentimen, kategorisasi kontak

otomatis, dan banyak lagi) ke skenario kontak waktu nyata. Kemampuan ini memungkinkan manajer pusat kontak untuk membantu mendeteksi masalah pelanggan selama kontak obrolan yang sedang berlangsung, dan membantu mereka menyelesaikan masalah pelanggan dengan lebih cepat. Misalnya, manajer sekarang bisa mendapatkan peringatan email real-time ketika sentimen pelanggan untuk kontak obrolan berubah negatif, memungkinkan mereka untuk bergabung dengan kontak yang sedang berlangsung dan membantu menyelesaikan masalah pelanggan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#). Selain itu, lihat tindakan [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2](#) di Referensi Amazon Connect API.

Amazon Connect Contact Lens menyediakan ringkasan kontak bertenaga AI generatif (Pratinjau)

Lensa Kontak menyediakan ringkasan pasca-kontak bertenaga AI generatif, memungkinkan manajer pusat kontak untuk memantau dan membantu meningkatkan kualitas kontak dan kinerja agen secara lebih efisien.

Lensa Kontak sudah memberi label pada bagian transkrip kontak sebagai item masalah, hasil, dan tindakan. Dengan peluncuran ini, Contact Lens sekarang akan memadatkan percakapan pelanggan yang panjang menjadi ringkasan yang ringkas dan koheren (misalnya, pelanggan tidak menerima penggantian untuk pembatalan penerbangan menit terakhir, dan agen tidak menawarkan penggantian sebagian sesuai SOP). Hal ini memungkinkan manajer untuk membantu mengurangi keseluruhan waktu yang dihabiskan untuk mengevaluasi kualitas kontak dan kinerja agen, karena mereka tidak lagi harus membaca transkrip kontak panjang atau mendengarkan rekaman panggilan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Lihat ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif \(Pratinjau\)](#).

Amazon Connect mendukung panggilan dalam aplikasi, web, dan video

Kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video Amazon Connect memungkinkan pelanggan menghubungi Anda tanpa harus meninggalkan web atau aplikasi seluler Anda. Anda dapat menggunakan kemampuan ini untuk meneruskan informasi kontekstual ke Amazon Connect. Ini memungkinkan Anda untuk mempersonalisasi pengalaman pelanggan berdasarkan atribut seperti profil pelanggan atau informasi lainnya, seperti tindakan yang sebelumnya diambil dalam aplikasi.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#). Selain itu, lihat tindakan [StartWebRTCContact](#) di Referensi API Amazon Connect.

Amazon Connect mendukung SMS dua arah

Amazon Connect mendukung kemampuan Short Messaging Service (SMS) dua arah, sehingga memudahkan Anda menyelesaikan masalah pelanggan dengan pesan teks. SMS menawarkan saluran di mana-mana dan nyaman bagi pelanggan untuk mendapatkan bantuan, sekaligus memungkinkan Anda untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dengan biaya lebih rendah.

Untuk memulai, klaim nomor SMS dua arah Anda dari Amazon Pinpoint SMS dan kaitkan nomor tersebut dengan instans Amazon Connect Anda. Amazon Connect SMS menggunakan otomatisasi, perutean, konfigurasi, analitik, dan pengalaman agen yang sama seperti panggilan dan obrolan, sehingga memudahkan untuk memberikan pengalaman pelanggan omnichannel yang mulus.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur pesan SMS](#). Selain itu, lihat tindakan baru berikut di [Panduan Referensi Amazon Connect API](#).

- AssociateFlow
- DisassociateFlow
- GetFlowAssociation
- ImportPhoneNumber
- ListFlowAssociations
- SendChatIntegrationEvent

Data lake Analytics (Pratinjau)

Anda dapat menggunakan data lake Analytics sebagai lokasi pusat untuk menanyakan berbagai jenis data dari Amazon Connect. Data ini mencakup catatan kontak dan analisis percakapan Lensa Kontak. Data disegarkan setiap 24 jam. Anda dapat menggunakan data lake Analytics untuk membuat laporan kustom atau menjalankan kueri SQL.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Akses Data Lake Analytics](#). Selain itu, lihat tindakan baru dalam topik [tindakan data lake Analytics](#) di Referensi API Amazon Connect.

Menambahkan metrik ke tindakan **GetMetricDataV2**

Menambahkan metrik kinerja agen dan kontak berikut ke tindakan [GetMetricDataV2](#):

- [Setelah waktu kerja kontak](#)

- [Interaksi agen dan waktu tahan](#)
- [Waktu interaksi agen](#)
- [Waktu aliran kontak](#)
- [Waktu penanganan kontak](#)
- [Kontak menahan agen terputus](#)
- [Kontak menahan pelanggan terputus](#)
- [Kontak ditahan](#)
- [Waktu penahanan pelanggan](#)
- [Kontak ditransfer keluar eksternal](#)
- [Kontak ditransfer keluar internal](#)
- [Tingkat jawaban agen](#)
- [Waktu idle agen](#)
- [Waktu status kesalahan](#)
- [Waktu Non-Produktif](#)
- [Waktu online](#)
- [Waktu penghubung keluar agen](#)
- [Agen pada waktu kontak](#)
- [Waktu yang tidak patuh](#): Metrik ini tersedia di AWS Wilayah di mana Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan tersedia.

Profil Pelanggan memblokir penyempurnaan

Anda dapat mengakses lebih banyak informasi pelanggan, termasuk pesanan, kasus, aset, atribut khusus, dan atribut terhitung melalui blok Alur Profil Pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Profil pelanggan](#).

Melihat dan mengelola kuota layanan yang diterapkan untuk Amazon Connect menggunakan AWS Service Quotas

Service Quotas memungkinkan Anda untuk melihat nilai kuota default dan diterapkan untuk sumber daya yang digunakan oleh setiap instans Amazon Connect Anda. Saat meminta peningkatan kuota, Service Quotas memungkinkan Anda untuk menunjukkan kuota Amazon Connect dan nilai yang

diinginkan. Untuk kuota yang mendukung penyesuaian tingkat sumber daya, Anda juga dapat menentukan instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect kuota layanan](#).

Menambahkan tindakan ke **AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy**

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Amazon Q di Connect. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

Amazon Connect menyediakan dasbor analitik percakapan Lensa Kontak

Amazon Connect menyediakan dasbor analitik percakapan Lensa Kontak yang dibuat sebelumnya yang memungkinkan pelanggan memahami mengapa pelanggan menghubungi, tren driver kontak dari waktu ke waktu, dan kinerja masing-masing driver panggilan tersebut (misalnya, waktu penanganan rata-rata untuk driver panggilan “di mana barang-barang saya?”). Untuk informasi selengkapnya, lihat [dasbor analitik percakapan Lensa Kontak](#).

Amazon Connect menyediakan dasbor kinerja antrian yang sudah dibuat sebelumnya

Amazon Connect menyediakan dasbor kinerja antrian bawaan yang membantu manajer pusat kontak menganalisis, melacak, dan meningkatkan kinerja pusat kontak. Dasbor ini memungkinkan manajer untuk melihat dan membandingkan kinerja antrian agregat real-time dan historis menggunakan periode waktu yang ditentukan khusus (misalnya, minggu ke minggu), bagan ringkasan, dan grafik deret waktu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Dasbor kinerja antrian](#).

Amazon Connect halaman konfigurasi prompt menyediakan cakupan CloudTrail

Antarmuka pengguna konfigurasi prompt telah diperbarui untuk membuatnya lebih efisien bagi Anda untuk mengelola prompt. Selain itu, saat Anda menambahkan, memperbarui, atau menghapus prompt dari situs web Amazon Connect admin, catatan aktivitas tersebut tersedia AWS CloudTrail untuk visibilitas, pelaporan, dan kepatuhan. Misalnya, Anda mungkin melihat perbedaan dalam prompt IVR yang didengar pelanggan ketika mereka menelepon saluran dukungan Anda. Untuk menyelidiki, Anda dapat memanfaatkan AWS CloudTrail untuk menjawab pertanyaan seperti, “siapa

yang menyimpan rekaman ini?” dan “kapan prompt ini diubah?” Untuk informasi selengkapnya tentang halaman prompt baru, lihat [Buat prompt](#).

Amazon Connect memungkinkan integrasi dengan aplikasi pemindaian file pilihan Anda untuk mendeteksi malware

Anda dapat mengintegrasikan Amazon Connect dengan aplikasi pemindaian file pilihan Anda untuk mendeteksi malware atau konten lain yang tidak diinginkan dalam lampiran sebelum dapat dibagikan dalam obrolan atau diunggah ke kasing. Kemampuan ini memberikan lapisan perlindungan tambahan bagi pelanggan dan organisasi Anda dengan mencegah file berbahaya dibagikan dan diunduh. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur pemindaian lampiran](#).

Amazon Connect API panggilan suara kampanye keluar

Anda dapat membuat kontak untuk semua penjangkauan suara volume tinggi dengan menggunakan API. [BatchPutContact](#) API ini memudahkan Anda melacak hasil dari semua panggilan kampanye dengan menggunakan [catatan Amazon Connect kontak](#).

Amazon Connect Kasus mendukung nama penulis pada komentar

Anda dapat menambahkan dan melihat komentar penulis secara terprogram dengan menggunakan API [CreateRelatedItem](#) dan [SearchRelatedItems](#).

Kebijakan terkelola peran

AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy terkait layanan yang diperbarui

Memperbarui kebijakan terkelola peran terkait layanan untuk kampanye keluar. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

Ditambahkan Buat blok alur asosiasi obrolan persisten dan **CreatePersistentContactAssociation** API

Anda dapat mengatur obrolan agar persisten baik saat sesi obrolan awalnya dibuat atau kapan saja selama masa obrolan. Untuk menyiapkan obrolan persisten setelah sesi obrolan dimulai, gunakan [CreatePersistentContactAssociation](#) API baru atau sertakan [Buat asosiasi kontak persisten](#) blok baru dalam alur Anda.

Optimalisasi bagaimana PKC mendeteksi dan menangani koneksi basi WebSocket

Ketika agen menginisialisasi PKC, WebSocket koneksi dibuka dan digunakan selama penanganan kontak berikutnya. Jika agen tersebut mengalami kondisi jaringan yang buruk, ini dapat mengakibatkan agen menjadi tidak dapat dijangkau tanpa backend mendeteksinya. Dengan rilis ini WebSocket koneksi untuk agen ini terdeteksi sebagai basi dan dibersihkan dalam 1-2 menit.

Amazon Connect sekarang dapat mengidentifikasi, dalam waktu sekitar 2 menit, situasi di mana pelanggan obrolan dan agen berada di kontak obrolan, dan agen menjadi tidak dapat dijangkau (misalnya, sebagai akibat dari kehilangan wifi atau kehilangan daya ke mesin lokal mereka), memungkinkan backend untuk menjalankan aliran pemutusan obrolan. Sebelum pengoptimalan ini, dibutuhkan waktu hingga 10 menit untuk menjalankan alur pemutusan obrolan apa pun.

Menambahkan kebijakan peran terkait layanan baru dan peran terkait layanan

Menambahkan kebijakan peran `AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy` terkait layanan dan peran `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` terkait layanan untuk sinkronisasi terkelola. Kebijakan dan peran menyediakan akses untuk membaca, membuat, memperbarui, dan menghapus sumber daya Amazon Connect dan digunakan untuk menyinkronkan AWS sumber daya secara otomatis di seluruh AWS wilayah. Lihat informasi yang lebih lengkap di [AWS kebijakan terkelola: AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy](#) dan [Menggunakan peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola Amazon Connect](#).

Menambahkan metrik analisis percakapan Lensa Kontak ke API V2 GetMetricData

[Anda dapat menganalisis agen agregat dan kinerja kontak menggunakan metrik analisis percakapan Lensa Kontak di V2. GetMetricData](#) Metrik baru berikut ditambahkan: persen waktu non-bicara, persen waktu bicara, persen agen waktu bicara, dan persen pelanggan waktu bicara. Untuk deskripsi metrik ini, lihat [Definisi metrik historis](#).

Menambahkan manajemen konfigurasi Wilayah AWS untuk pelanggan Ketahanan Amazon Connect Global

Amazon Connect Pelanggan Ketahanan Global dapat menggunakan [ReplicateInstance](#) API untuk menyalin informasi konfigurasi untuk sumber daya seperti pengguna, profil perutean, antrian, dan

arus. Wilayah AWS API juga secara otomatis mencocokkan kuota layanan untuk sumber daya ini Wilayah AWS sebagai bagian dari proses replikasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat replika instans Amazon Connect yang sudah ada](#).

Menambahkan [BatchGetFlowAssociation](#) API. Gunakan API ini untuk mendapatkan daftar asosiasi aliran untuk pengidentifikasi sumber daya yang disediakan dalam permintaan API. Misalnya, Anda dapat mencantumkan nomor telepon mana yang terkait dengan aliran dalam instans Amazon Connect.

Pembaruan Oktober 2023

Menambahkan tindakan ke

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

Pratinjau aplikasi pihak ketiga

Anda dapat mengintegrasikan aplikasi pihak ketiga ke dalam ruang kerja agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aplikasi pihak ketiga \(aplikasi 3p\) di ruang kerja agen \(Pratinjau\)](#) dan [panduan pengembang pihak ketiga ruang kerja agen Amazon Connect](#).

Menambahkan tindakan ke

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy

Note

Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Amazon Connect Wisdom. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

Menambahkan UpdatePhoneNumberMetadata API

Gunakan [UpdatePhoneNumberMetadata](#) untuk memperbarui metadata untuk nomor telepon, seperti deskripsi nomor telepon.

Tambahkan sebanyak empat tag kontrol akses ke satu profil keamanan

Menambahkan tag kontrol akses tambahan akan membuat profil keamanan yang diberikan lebih ketat. Misalnya, jika Anda menambahkan empat tag kontrol akses seperti `BPO:AcmeCorpSpecialty:Claims,Department:Billing,City:NewYork`, dan, pengguna hanya akan dapat melihat sumber daya yang berisi keempat tag ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kontrol akses berbasis tag](#).

Menambahkan tindakan ke

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

Peningkatan Adaptor CTI untuk cookie pihak ketiga

Peningkatan ini mencegah pemblokiran cookie pihak ketiga agar tidak memengaruhi Amazon Connect di Chrome dan semua browser yang didukung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce catatan](#) rilis dan [Menggunakan Amazon Connect dengan cookie pihak ketiga](#).

Membuat dan menyesuaikan hingga 15 widget komunikasi

Anda dapat membuat dan menyesuaikan hingga 15 widget komunikasi per instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#).

Akses 90 hari terakhir agen historis dan metrik kontak

Anda dapat mengakses 90 hari terakhir agen historis dan metrik kontak (misalnya, [Tingkat layanan X, Waktu penanganan rata-rata](#)) dengan menggunakan [GetMetricDataV2](#) API. Anda juga dapat membuat permintaan yang mencakup hingga 35 hari dengan data yang dikategorikan berdasarkan interval waktu yang dapat disesuaikan seperti 15 menit, per jam, atau mingguan.

Selain itu, tambahkan metrik berikut ke API GetMetricData V2. Metrik ini tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin.

- [Tingkat pengabaian](#)
- [Agen non-respon tanpa meninggalkan pelanggan](#)
- [Rata-rata waktu penahanan pelanggan semua kontak](#)
- [Waktu resolusi rata-rata](#)
- [Kontak diselesaikan di X](#)

Menambahkan tindakan ke **AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy**

Note

Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Amazon Connect Wisdom. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

Pembaruan September 2023

Merilis Aplikasi Klien Amazon Connect v1.0.2.38

Merilis Aplikasi Klien Amazon Connect v1.0.2.38. Versi ini berisi perbaikan kecil dan perbaikan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect Aplikasi Klien](#).

Menambahkan izin “Lihat kontak saya”

Menambahkan izin profil keamanan baru: Lihat kontak saya. Pada halaman pencarian Kontak, agen yang memiliki izin ini dapat mengakses kontak yang telah mereka tangani. Jika Anda menggunakan

Lensa Kontak, agen juga dapat meninjau rekaman dan transkrip kontak yang dianalisis. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Lensa Kontak](#).

Menyalurkan peningkatan API untuk cookie pihak ketiga

Peningkatan ini mencegah pemblokiran cookie pihak ketiga agar tidak memengaruhi Amazon Connect di Chrome dan semua browser yang didukung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Amazon Connect dengan cookie pihak ketiga](#).

Buat peringatan pada metrik waktu nyata

Anda dapat membuat aturan yang secara otomatis mengirim email atau tugas ke manajer berdasarkan nilai metrik waktu nyata. Ini memungkinkan Anda untuk memberi tahu manajer tentang operasi pusat kontak yang berpotensi memengaruhi pengalaman pelanggan akhir.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat peringatan pada metrik waktu nyata](#).

“Kontak maksimum dalam antrian” mencakup semua saluran

Jika Anda memiliki antrian yang menggabungkan lebih dari satu saluran, dan Anda menetapkan nilai kustom untuk Kontak maksimum dalam antrian, antrian berhenti menerima kontak baru setelah nomor tersebut tercapai, terlepas dari distribusi kontak. Misalnya, jika Anda menetapkan nilai ke 50, dan 50 kontak pertama adalah obrolan, maka panggilan suara tidak dirutekan ke antrian ini.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur kontak Maksimum dalam batas antrian](#).

Mengelola kontak dari halaman detail Kontak

Pada halaman Detail kontak kontak yang sedang berlangsung, Anda dapat mengelola kontak dengan mentransfer, menjadwalkan ulang, atau mengakhiri kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengelola kontak dari halaman detail Kontak](#).

Unggah lampiran file ke kasus

Agan dapat mengunggah lampiran file ke kasus. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan lampiran untuk berbagi file menggunakan obrolan dan mengunggah file ke kasus](#). Untuk daftar jenis file yang didukung, lihat [Amazon Connect spesifikasi fitur](#).

Selain itu, ketika agen meninggalkan komentar tentang kasus, nama mereka sekarang disertakan.

Cari kontak yang sedang berlangsung

Anda dapat mencari kontak yang sedang berlangsung di halaman pencarian Kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari kontak yang sedang berlangsung](#).

Berlangganan acara Data Kontak Diperbarui di aliran acara kontak

Anda dapat berlangganan jenis acara yang disebut `CONTACT_DATA_UPDATED`. `ContactObjek` termasuk `UpdatedProperties` bidang. Ini memungkinkan Anda memantau perubahan stempel waktu terjadwal untuk tugas, dan perubahan pada atribut yang ditentukan pengguna pada catatan kontak. Selain itu, informasi kelompok hierarki dalam `AgentInfo` objek disertakan untuk `CONTACT_DATA_UPDATED`, `CONNECTED_TO_AGENT`, dan jenis `DISCONNECTED` acara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Model data peristiwa kontak](#).

API untuk mengonfigurasi tampilan secara terprogram dalam panduan step-by-step

Amazon Connect menyediakan API untuk membuat dan mengelola sumber daya tampilan yang digunakan dalam step-by-step panduan secara terprogram. Lihat sumber daya menentukan apa yang akan ditampilkan di UI agen Anda selama step-by-step panduan. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Lihat sumber daya](#) dokumentasi.

Support untuk UIFN di lebih dari 60 negara

Amazon Connect mendukung Universal International Freephone number (UIFN) di lebih dari 60 negara yang terdaftar di International Telecommunications Union, sebuah organisasi yang mendukung administrasi layanan UIFN. Amazon Connect memungkinkan Anda mengaktifkan UIFN di sebanyak mungkin negara yang Anda butuhkan, dengan persyaratan minimal 5 negara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Layanan UIFN - Hanya masuk](#).

Pembaruan Agustus 2023

Panggilan suara untuk kampanye keluar, tidak diperlukan agen

Anda dapat menggunakan kampanye keluar Amazon Connect untuk penjangkauan volume tinggi tanpa memerlukan agen. Jenis dialer baru yang disebut “Agentless” membuatnya lebih mudah untuk berkomunikasi secara proaktif dengan pelanggan Anda untuk kasus penggunaan seperti

pemberitahuan suara yang dipersonalisasi dan pengingat janji temu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat kampanye keluar](#) dan [CreateCampaignAPI](#).

Amazon Connect Cases mendukung sembilan bahasa tambahan

Amazon Connect Cases mendukung sembilan bahasa tambahan. Anda dapat melihat antarmuka pengguna Amazon Connect Cases dalam bahasa apa pun yang didukung oleh Amazon Connect terlepas dari AWS Wilayah Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kasus Amazon Connect](#).

Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk laporan audit aktivitas agen

Anda dapat menerapkan izin terperinci ke laporan audit aktivitas agen di UI metrik historis Amazon Connect menggunakan penandaan sumber daya dan kontrol akses berbasis tag. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Kontrol akses berbasis tag audit aktivitas agen](#) dan [Kontrol akses berbasis tag](#).

Pengeditan massal pengguna yang disempurnakan

Anda sekarang dapat memperbarui hingga 100 catatan pengguna di situs web Amazon Connect admin dalam waktu kurang dari separuh waktu yang diperlukan untuk membuat pembaruan massal. Peningkatan ini sangat berguna selama lonjakan kontak ketika Anda mungkin perlu mengubah profil perutean untuk banyak agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Edit pengguna secara massal](#).

Penjadwalan Amazon Connect mendukung aktivitas grup agen

Penjadwalan Amazon Connect memungkinkan manajer pusat kontak membuat dan mengelola aktivitas untuk grup agen secara lebih efisien. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan aktivitas shift dalam draf atau jadwal yang diterbitkan](#).

GA untuk kemampuan masuk global dan distribusi agen

Merilis kemampuan Ketahanan Global Amazon Connect berikut untuk ketersediaan umum: login global dan distribusi agen di seluruh Wilayah Amazon Connect. Rilis ini meliputi:

- Titik akhir masuk global yang memungkinkan agen masuk sekali dan masuk ke beberapa Wilayah AWS. Ini menghilangkan kebutuhan untuk logoff /masuk kembali ke salah satu wilayah secara terpisah
- Tindakan API untuk agen penyediaan yang “global” dan tersedia di kedua Wilayah.

- Tindakan API untuk mendistribusikan agen di seluruh AWS Wilayah ini dengan persentase dalam kenaikan 10% (misalnya, 100% di AS Timur (Virginia N.) dan 0% di AS Barat (Oregon), atau 50% di setiap Wilayah). Ini memberi Anda fleksibilitas untuk secara perlahan memindahkan agen di seluruh Wilayah atau semuanya pada saat yang bersamaan.
- Penyempurnaan Panel Kontrol Kontak khusus dan tertanam yang memungkinkan agen memproses kontak dari Wilayah aktif mereka saat ini tanpa perlu mengetahui Wilayah mana yang aktif pada waktu tertentu.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan pengalaman agen Anda dengan Amazon Connect Global Resiliency](#). Lihat juga API baru berikut ini:

- [AssociateTrafficDistributionGroupUser](#)
- [DisassociateTrafficDistributionGroupUser](#)
- [ListTrafficDistributionGroupUsers](#)

Diperbarui [UpdateTrafficDistribution](#) dengan `SignInConfig` dan `AgentConfig` parameter.

Untuk membuat CloudFormation templat untuk grup distribusi lalu lintas, lihat topik berikut:

- [AWS::Connect::TrafficDistributionKelompok](#)

100 baris pada tabel metrik waktu nyata

Anda sekarang dapat melihat hingga 100 baris dalam tabel metrik waktu nyata di halaman metrik waktu nyata. Sebelumnya, maksimum adalah 50 baris. Untuk informasi selengkapnya tentang metrik real-time, lihat [Laporan metrik waktu nyata](#).

Menyortir nama header kolom

Anda sekarang memiliki kemampuan untuk mengurutkan dengan memilih header kolom, daripada memilih panah yang lebih kecil di sebelah teks header. Untuk informasi selengkapnya tentang metrik real-time, lihat [Laporan metrik waktu nyata](#).

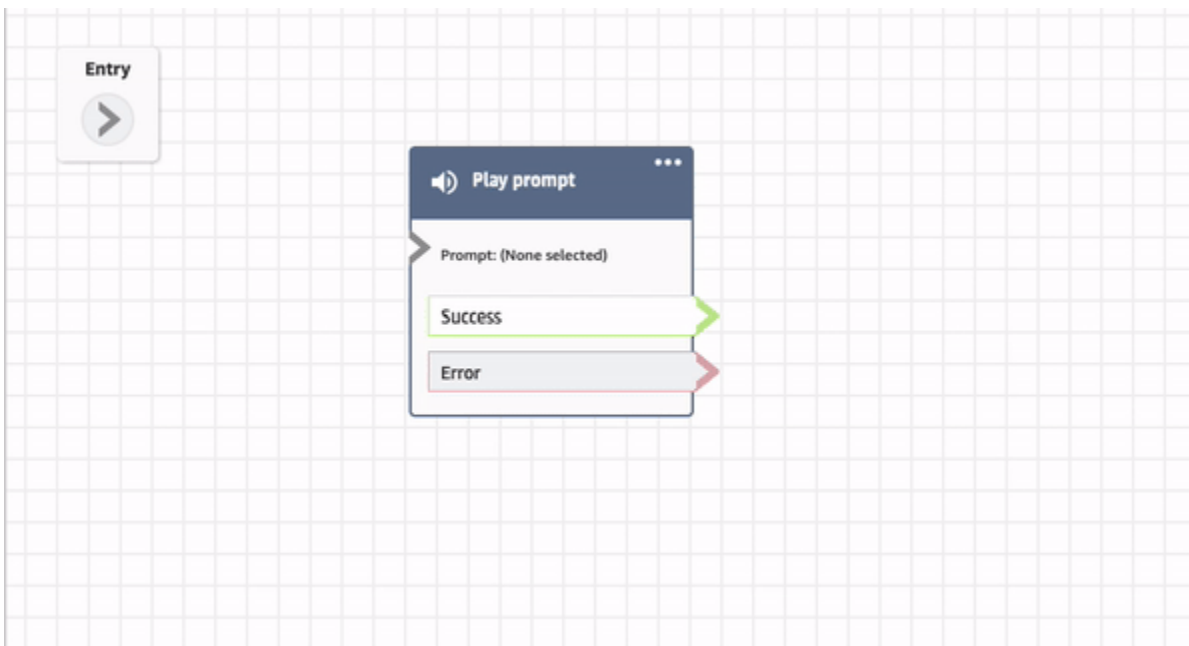
Rute berdasarkan waktu sejak kontak masuk terakhir

Menambahkan opsi untuk menentukan bahwa agen yang dipilih dengan profil perutean ini tidak akan memiliki urutan perutean mereka dipengaruhi oleh kontak keluar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat profil perutean](#).

Pembaruan Juli 2023

Sesuaikan nama blok aliran

Untuk membantu Anda membedakan blok dalam aliran, Anda dapat menyesuaikan nama blok. Misalnya, Anda dapat mengganti nama blok alur Play Prompt menjadi pesan Selamat Datang atau blok aliran masukan Dapatkan pelanggan menjadi bot Lex pemesanan Hotel. GIF berikut menunjukkan cara menyesuaikan nama blok aliran.



Untuk informasi selengkapnya, lihat [Sesuaikan nama blok](#).

Arsipkan, pulihkan, dan hapus alur dan modul

Anda dapat mengarsipkan, memulihkan, dan menghapus alur dan modul dengan menggunakan situs web admin Amazon Connect. Ini membuatnya lebih mudah untuk mengelola aliran dan modul yang tidak digunakan atau tidak lagi diperlukan. Misalnya, aliran yang digunakan hanya selama waktu-waktu tertentu dalam setahun dapat diarsipkan saat tidak digunakan dan kemudian tidak diarsipkan bila diperlukan. Ketika aliran atau modul telah diarsipkan, Anda kemudian dapat menghapusnya

secara permanen sehingga tidak lagi tersedia dalam daftar alur dan modul Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Arsipkan, hapus, dan pulihkan alur](#).

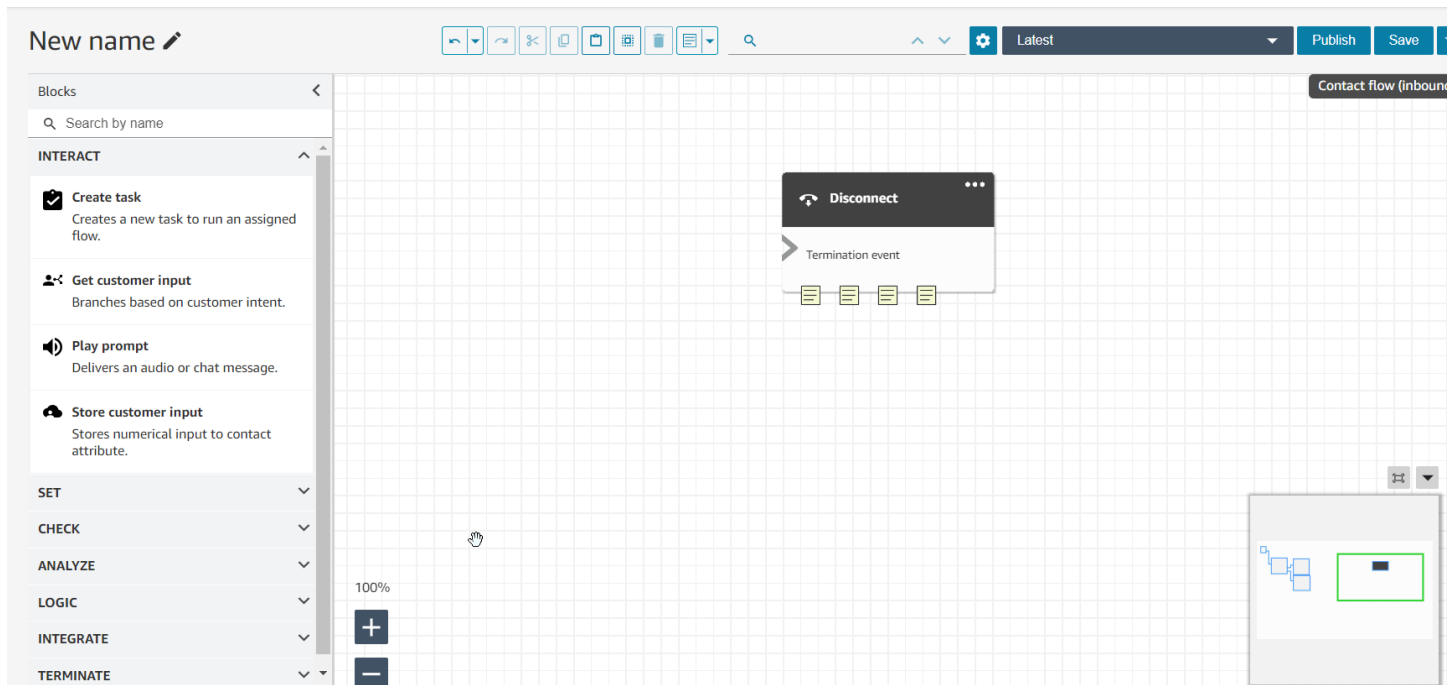
Urungkan dan ulangi tindakan di desainer aliran

Anda dapat membatalkan dan mengulang tindakan di desainer aliran. Pilih item undo dan redo pada toolbar. Atau, dengan kursor Anda di kanvas desainer aliran, gunakan tombol pintas: Ctrl+Z untuk membatalkan, Ctrl+Y untuk mengulang. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Urungkan dan ulangi tindakan di desainer aliran](#).

Tambahkan catatan ke blok aliran

Untuk menambahkan catatan ke blok, pada bilah alat pilih Anotasi. Atau, dengan kursor Anda pada kanvas desainer aliran, gunakan tombol pintas: Ctrl+Alt+N. kotak kuning terbuka bagi Anda untuk mengetik hingga 1000 karakter. Ini memungkinkan Anda untuk meninggalkan komentar yang dapat dilihat orang lain. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan catatan ke blok](#).

GIF berikut menunjukkan cara memindahkan catatan di sekitar perancang aliran dan melampirkannya ke blok.

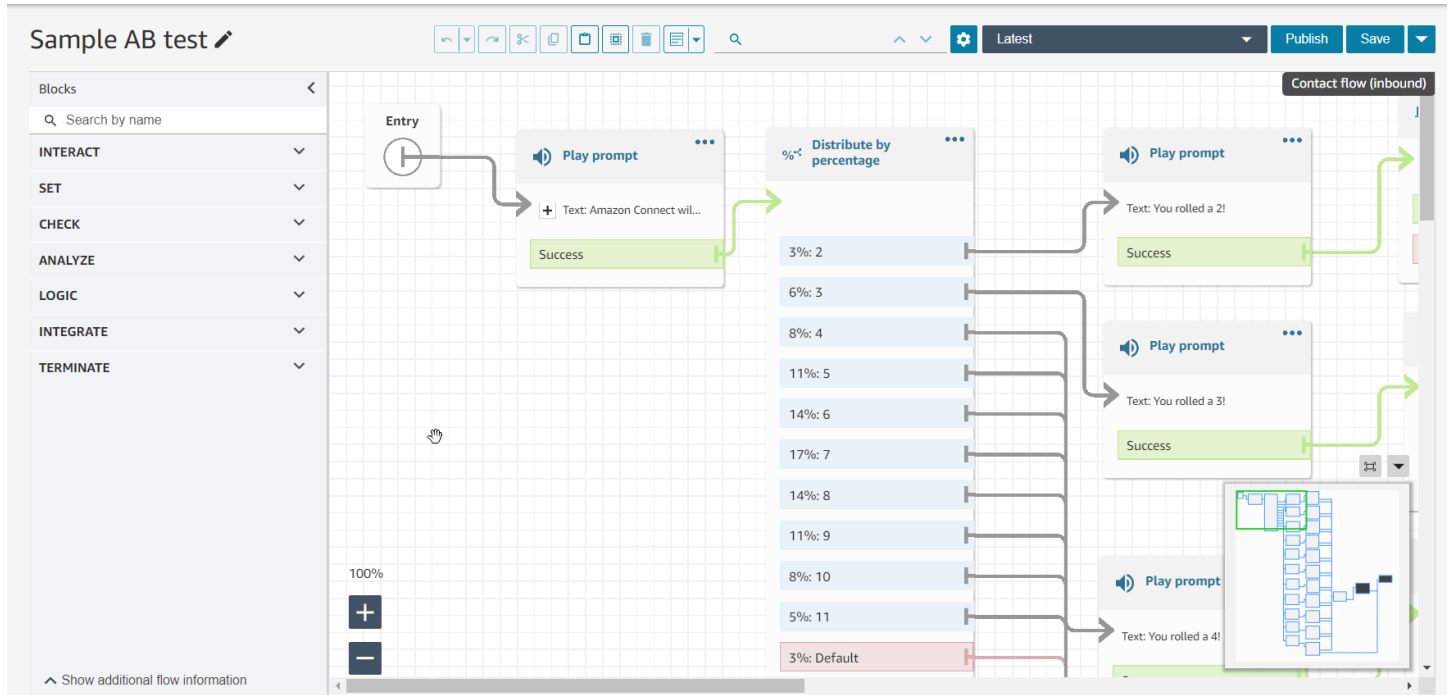


Gunakan peta mini untuk menavigasi alur

Pada perancang aliran, tampilan peta mini membantu Anda menavigasi alur dengan mudah. drag-to-move Peta mini memiliki sorotan visual yang memungkinkan Anda untuk dengan cepat pindah ke

titik mana pun dalam aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan peta mini untuk menavigasi alur](#).

GIF berikut menunjukkan contoh bagaimana Anda dapat menggunakan peta mini untuk menavigasi aliran besar.



Batasi atribut ke aliran tertentu

Merilis jenis atribut baru yang disebut atribut flow. Atribut aliran dibatasi pada aliran di mana mereka dikonfigurasi. Mereka berguna dalam situasi di mana Anda tidak ingin menyimpan data di seluruh kontak, seperti ketika Anda perlu menggunakan informasi sensitif seperti nomor kartu kredit pelanggan untuk melakukan penurunan data Lambda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Atribut aliran](#).

Impor saldo waktu off

Anda dapat mengimpor saldo time off untuk pengguna Anda. Anda juga dapat mengatur tunjangan grup untuk waktu istirahat berdasarkan jam, untuk setiap hari kalender, untuk kegiatan waktu istirahat tertentu. Amazon Connect menggunakan saldo waktu istirahat untuk secara otomatis menyetujui atau menolak permintaan waktu istirahat berdasarkan saldo bersih agen yang tersedia dan tunjangan grup untuk cuti. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Impor saldo waktu off agen dalam file.csv](#) dan [Tetapkan tunjangan grup untuk cuti](#).

Jadwalkan hari fleksibel dan aktivitas shift berdasarkan panjang shift

Fungsionalitas penjadwalan berikut telah dirilis:

- Anda dapat membuat jadwal agen yang memiliki jumlah kegiatan yang sesuai, seperti istirahat atau makan, tergantung pada durasi shift. Jumlah istirahat dan makan yang diperlukan secara otomatis ditempatkan dalam jadwal yang sesuai dengan berbagai undang-undang ketenagakerjaan regional.
- Anda dapat membuat jadwal agen yang mencakup hari fleksibel, yaitu hari-hari yang akan dijadwalkan secara opsional jika ada kebutuhan. Amazon Connect dapat secara otomatis menghasilkan jadwal fleksibel yang sesuai dengan kontrak agen dan undang-undang ketenagakerjaan regional, sehingga menghemat waktu untuk penjadwal.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat profil shift](#).

Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung pencocokan dan penggabungan berbasis aturan

Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung resolusi berbasis aturan untuk mencocokkan dan menggabungkan profil serupa menjadi profil terpadu. Hal ini memungkinkan Anda untuk meningkatkan layanan pelanggan dengan memberikan agen dan sistem otomatis akses ke informasi pelanggan yang relevan. Akibatnya, interaksi menjadi lebih cepat dan lebih personal bagi pelanggan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan Resolusi Identitas untuk mengkonsolidasikan profil serupa](#).

Aplikasi Amazon Connect Klien yang Dirilis v1.0.1.33

Aplikasi Amazon Connect Klien digunakan untuk [merekam layar agen](#). Dengan versi yang lebih baru ini Anda tidak perlu lagi me-restart desktop Anda setelah menginstal aplikasi klien. Untuk lokasi unduhan, lihat [Amazon Connect Aplikasi Klien](#) topiknya.

Kasus Amazon Connect menyediakan penetapan kasus

Penugasan kasus membantu organisasi mengurangi waktu untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan melacak aktivitas kasus dan kepemilikan resolusi secara jelas. Agen dapat mengaitkan kasus dengan antrian atau agen individu untuk resolusi. Agen dapat melihat dan memfilter kasus yang ditetapkan ke antrian mereka, dan manajer dapat langsung menetapkan kasus ke agen individu.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan penugasan kasus](#).

Metrik Analisis Percakapan Lensa Kontak di API

[Anda dapat menganalisis agen agregat dan kinerja kontak menggunakan metrik Contact Lens Conversational Analytics di API V2. GetMetricData](#) Daftar metrik termasuk Durasi kontak rata-rata, Durasi percakapan rata-rata, Agen waktu ucapan rata-rata, Penahanan rata-rata, Agen interupsi rata-rata, Agen waktu interupsi rata-rata, Waktu non-bicara rata-rata, Waktu bicara rata-rata, Agen waktu bicara rata-rata, dan Pelanggan waktu bicara rata-rata. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Definisi metrik historis](#) dan [GetMetricDataV2](#).

Amazon Connect Wisdom mendukung rekomendasi real-time untuk percakapan obrolan

Note

Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.

Amazon Connect Wisdom memberikan informasi yang direkomendasikan secara real-time yang didukung ML untuk membantu agen obrolan menyelesaikan kebutuhan pelanggan dengan cepat.

Hapus antrian dan profil perutean secara terprogram

Anda dapat menghapus antrian dan profil perutean secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat topik berikut:

- [DeleteQueue](#)aksi
- [menghapus-antrian CLI](#) AWS
- [DeleteRoutingProfile](#)aksi
- [delete-routing-profile](#) AWS CLI

Untuk membuat AWS CloudFormation templat untuk profil antrian dan perutean, lihat topik berikut:

- [AWS::Connect::Queue](#)

- [AWS::Connect::RoutingProfile](#)

Pembaruan Juni 2023

Agan dapat mengubah pengaturan perangkat audio mereka di CCP dan ruang kerja agen

Anda dapat mengonfigurasi Contact Control Panel (CCP) atau ruang kerja agen untuk memungkinkan agen memilih perangkat pilihan mereka untuk input mikrofon dan output audio, seperti media suara dan pemberitahuan kontak baru. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara menggunakan CCP untuk mengubah setelan perangkat audio Anda](#).

Amazon Connect Obrolan: Jenis pesan interaktif baru

Amazon Connect Obrolan mendukung jenis pesan interaktif baru: balasan cepat dan komidi putar. Dengan balasan cepat, pelanggan disajikan dengan daftar opsi respons (misalnya, Ya, Tidak) yang dapat mereka klik dengan mudah untuk membalas. Korsel menyajikan satu set pesan interaktif dalam format bergulir horizontal. Pelanggan Anda dapat menelusuri mereka dan memilih opsi terbaik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan pesan interaktif ke obrolan](#).

GetMetricDataV2 API: Ketersediaan wilayah dan fungsionalitas baru

[GetMetricDataV2](#) API tersedia di Wilayah AWS GovCloud (AS-Barat). GetMetricDataV2 sekarang dirilis di semua AWS Wilayah di Amazon Connect mana ditawarkan. API ini memungkinkan Anda mengakses metrik agen historis dan kontak selama 35 hari berikutnya (misalnya, tingkat layanan, waktu penanganan rata-rata) dengan filter dan pengelompokan yang dapat disesuaikan.

Anda dapat menggunakan GetMetricData V2 untuk membuat dasbor khusus untuk mengukur antrian dan kinerja agen dari waktu ke waktu. Misalnya, Anda dapat mengidentifikasi jumlah kontak yang terputus oleh agen versus terputus oleh pelanggan yang menutup telepon. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [GetMetricDataV2](#).

Cari tag yang ada dalam instans Amazon Connect

Amazon Connect menyediakan kemampuan untuk mencari tag yang ada dalam sebuah instance, baik secara terprogram melalui API maupun dalam UI. Saat menandai sumber daya, Anda dapat mencari dari pasangan key:value yang sudah ada sebelumnya sebelum membuat yang baru. Untuk informasi selengkapnya, lihat [SearchResourceTagsAPI](#).

Menambahkan kemampuan perekaman layar ke Lensa Kontak

Amazon Connect Contact Lens menyediakan kemampuan perekaman layar, sehingga memudahkan Anda untuk membantu agen meningkatkan kinerjanya. Dengan perekaman layar, Anda dapat mengidentifikasi area untuk pelatihan agen (misalnya, durasi penanganan kontak yang lama atau ketidakpatuhan terhadap proses bisnis) dengan tidak hanya mendengarkan panggilan pelanggan atau meninjau transkrip obrolan, tetapi juga menonton tindakan agen saat mereka menangani kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan dan tinjau rekaman layar agen](#).

Penjadwalan Amazon Connect memungkinkan agen mengelola permintaan waktu istirahat

Penjadwalan Amazon Connect memungkinkan agen pusat kontak untuk mengelola permintaan waktu istirahat mereka dengan cara melayani diri sendiri. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat permintaan waktu istirahat](#).

Ekspor data real-time dari profil pelanggan terpadu ke Amazon Kinesis Data Stream

Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung ekspor data real-time dari profil pelanggan terpadu ke Amazon Kinesis Data Stream. Perusahaan dapat mengaktifkan streaming data dan secara otomatis menerima data untuk profil baru dan pembaruan profil yang ada ke dalam Amazon Kinesis Data Stream mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan ekspor waktu nyata](#).

Pembaruan Mei 2023

Ditambahkan deteksi tema untuk Lensa Kontak

Contact Lens menyediakan kemampuan pembelajaran mesin bagi bisnis untuk membantu mengidentifikasi driver kontak teratas dengan mengelompokkan percakapan pelanggan ke dalam tema. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan deteksi tema untuk menemukan masalah](#).

API baru untuk mengelola prompt

Anda dapat membuat dan mengelola prompt secara terprogram menggunakan API, misalnya, untuk mengekstrak prompt yang disimpan Amazon Connect dan menambahkannya ke bucket Amazon S3 Anda. AWS CloudTrail, AWS CloudFormation, dan penandaan didukung. Untuk informasi

selengkapnya, lihat [Tindakan prompt](#) di Panduan Referensi Amazon Connect API. Lihat juga [AWS::Connect::Prompt](#) di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.

Menambahkan peringatan supervisor pada kinerja agen

Amazon Connect Contact Lens memberikan peringatan pengawas tentang kinerja agen. Ini memungkinkan Anda untuk mengidentifikasi kontak mana (misalnya, mereka yang memiliki skor evaluasi kurang < 50%) yang memerlukan supervisor menindaklanjuti dengan agen di tim mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat peringatan supervisor tentang kinerja agen](#).

Pesan interaktif: Pemformatan kaya dalam judul obrolan dan subtitle

Anda dapat menambahkan format kaya ke judul dan subtitle pesan obrolan Anda. Misalnya, Anda dapat menambahkan tautan, miring, tebal, daftar bernomor, dan daftar berpoin. Anda menggunakan [penurunan harga untuk memformat](#) teks Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pemformatan kaya dalam judul dan subtitle di topik](#) Tambahkan pesan interaktif ke obrolan.

April 2023 Update

Kemampuan evaluasi GA untuk Amazon Connect

Merilis kemampuan evaluasi Amazon Connect untuk ketersediaan umum. Gunakan kemampuan ini untuk:

- [Buat formulir evaluasi](#)
- [Evaluasi kinerja agen](#)
- [Buat aturan](#) yang memicu tindakan (seperti mengirim email atau tugas) berdasarkan hasil evaluasi
- [Cari formulir evaluasi dan evaluasi](#)

Untuk mengelola formulir evaluasi secara terprogram, lihat Tindakan [evaluasi di Referensi](#) API Amazon Connect. Untuk membuat templat bersama untuk formulir evaluasi, lihat [AWS::Connect::EvaluationForm](#) sumber daya di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.

API Baru: Gunakan **CreateParticipant** untuk menyesuaikan pengalaman alur obrolan

Menambahkan [CreateParticipant](#) API yang dapat Anda gunakan untuk menyesuaikan pengalaman alur obrolan. Anda menggunakannya untuk mengintegrasikan peserta kustom. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Sesuaikan pengalaman alur obrolan dengan mengintegrasikan peserta khusus](#).

Profil Pelanggan menampilkan informasi kasus di ruang kerja agen

Menggunakan Profil Amazon Connect Pelanggan di dalam ruang kerja agen, agen dapat melihat kasus dari solusi manajemen kasus pihak ketiga dan Amazon Connect Kasus di dalam profil pelanggan tertentu. Lihat informasi yang lebih lengkap di [Gunakan Profil Pelanggan](#) dan [Akses Profil Pelanggan di ruang kerja agen](#).

Menambahkan konkurensi lintas-saluran

Anda dapat mengonfigurasi profil perutean agen untuk menerima kontak dari beberapa saluran secara bersamaan. Misalnya, saat agen menggunakan kontak suara, mereka dapat ditawari kontak dari saluran lain yang diaktifkan di profil perutean, seperti obrolan dan tugas.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat profil perutean](#). Lihat juga [CrossChannelBehavior](#) API.

Setel blok ID Suara mendukung ID daftar pantauan penipuan

Memperbarui [blok Set Voice ID](#) sehingga mendukung ID daftar pantauan penipuan untuk deteksi penipuan.

Cari, urutkan, dan filter jadwal agen yang dipublikasikan

Penjadwal dapat dengan cepat mencari, mengurutkan, dan memfilter jadwal agen dari dalam kalender jadwal yang diterbitkan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bagaimana supervisor melihat jadwal yang dipublikasikan](#).

Pembaruan Maret 2023

Menambahkan dukungan Wisdom untuk Microsoft SharePoint Online

Note

Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.

Anda dapat memilih Microsoft SharePoint Online sebagai basis pengetahuan untuk artikel Wisdom. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan Amazon Q di Connect untuk instans Anda](#). Lihat juga [AppIntegrationsConfigurationAPI](#) di Amazon Q di Connect API Reference.

Buat step-by-step panduan untuk agen Anda

Di dalam ruang kerja out-of-the-box Amazon Connect agen, Anda dapat membuat alur kerja yang memandu agen melalui halaman UI kustom yang menyarankan apa yang harus dilakukan pada saat tertentu selama interaksi pelanggan. Anda dapat membuat panduan yang membantu agen mengidentifikasi masalah pelanggan dan merekomendasikan tindakan selanjutnya, serta tampilan layar permukaan dan formulir untuk mengirimkan transaksi dan kode disposisi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [tep-by-step Panduan S](#).

Menambahkan dukungan untuk JSON bersarang di blok aliran fungsi AWS Lambda Invoke

Blok aliran fungsi Invoke AWS Lambda mendukung respons JSON. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Memanggil fungsi AWS Lambda](#).

Ditambahkan Tampilkan Lihat blok aliran

Blok ini digunakan untuk mengonfigurasi alur kerja berbasis UI yang dapat Anda tampilkan ke pengguna di aplikasi front end. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Tampilkan tampilan](#).

Menambahkan profil shift tingkat staf

Anda dapat menetapkan profil shift ke agen individu. Ini berguna untuk dilakukan ketika, misalnya, Anda memiliki agen paruh waktu yang berada dalam kelompok kepegawaian yang sama dengan agen penuh waktu Anda, tetapi mereka memerlukan profil shift mereka sendiri. Untuk informasi selengkapnya, lihat opsi Associate to shift profile yang dijelaskan di [Buat aturan staf untuk penjadwalan](#).

Menambahkan dukungan untuk beberapa daftar pantauan penipu

Setiap domain memiliki daftar pantauan default di mana semua penipu yang ada ditempatkan secara default. Anda dapat membuat dan mengelola daftar pantauan khusus untuk dievaluasi untuk deteksi penipu yang diketahui. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Deteksi penipu yang diketahui](#), dan lihat tindakan baru di Referensi [API ID Suara Amazon Connect](#).

Cari dan urutkan jadwal di Manajer Jadwal

Penjadwal dapat dengan cepat mencari nama jadwal menggunakan kata kunci sebagian atau mengurutkan daftar jadwal berdasarkan tanggal mulai, tanggal akhir, tanggal pembuatan, atau tanggal diperbarui. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari dan urutkan jadwal](#).

Menambahkan kemampuan untuk mengonfigurasi beberapa peran IAM yang dapat ditetapkan ke satu pengguna saat menggunakan SAMP 2.0

Anda dapat mengonfigurasi beberapa peran IAM yang dapat ditetapkan ke satu pengguna saat menggunakan SAMP 2.0 yang memungkinkan Anda mendukung akses pengguna dari beberapa penyedia identitas secara bersamaan. Misalnya, jika Anda memigrasikan penyedia identitas, Anda dapat mengonfigurasi beberapa peran IAM yang terkait dengan satu pengguna dan pengguna tersebut akan dapat mengakses Amazon Connect dari salah satu penyedia. Untuk mempelajari selengkapnya tentang mengonfigurasi peran IAM untuk SAMP 2.0 di Amazon Connect, lihat dokumentasinya. [Konfigurasi SAMP dengan IAM untuk Amazon Connect](#)

Ditambahkan panel template untuk pesan obrolan interaktif

Dengan template panel, Anda dapat menyajikan pelanggan dengan hingga 10 pilihan di bawah satu pertanyaan dalam pesan obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan pesan interaktif ke obrolan](#).

Ditambahkan **GetMetricDataV2** API

Menambahkan API [GetMetricDataV2](#) ke Panduan Referensi API Amazon Connect. API ini memungkinkan Anda mengakses data metrik kontak dan agen historis selama 14 hari secara terprogram. Ini memperluas kemampuan [GetMetricData](#) API, menyediakan [metrik historis](#) baru (misalnya, jumlah [kontak yang terputus](#), dan jumlah [upaya panggilan balik](#)), dan menyediakan kemampuan untuk memfilter metrik dengan lebih terperinci.

Februari 2023 Update

Menambahkan jenis atribut baru **ENHANCED_CONTACT_MONITORING** ke Deskripsi, Daftar, dan Perbarui API Atribut Instance

Rilis ini memperbarui API: [DescribeInstanceAttribute](#), [ListInstanceAttributes](#), dan [UpdateInstanceAttribute](#). Anda dapat menggunakannya untuk mengaktifkan/menonaktifkan pemantauan kontak yang disempurnakan secara terprogram menggunakan jenis atribut pada instance Amazon Connect **ENHANCED_CONTACT_MONITORING** yang ditentukan. Lihat informasi selengkapnya di [DescribeInstanceAttribute](#), [ListInstanceAttributes](#), dan [UpdateInstanceAttribute](#).

Menambahkan **DeleteDomain** API untuk Kasus

Untuk informasi selengkapnya, lihat [DeleteDomain](#) API di Panduan Referensi API Amazon Connect Cases.

Ditambahkan **RelatedContactId** ke **StartTaskContact** API

Anda dapat menautkan kontak tugas dalam jumlah tak terbatas menggunakan `RelatedContactID` parameter yang didukung di `StartTaskContact` API. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tugas tertaut](#) dan [StartTaskContact](#) API di Panduan Referensi API Amazon Connect.

Amazon Connect Cases terintegrasi dengan AWS PrivateLink

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat titik akhir VPC antarmuka untuk Amazon Connect](#).

Menambahkan dukungan untuk kontrol akses yang lebih terperinci (menggunakan tag sumber daya) untuk melihat metrik real-time untuk agen, antrian, dan profil perutean

Anda dapat mengaktifkan kontrol akses yang lebih terperinci untuk metrik waktu nyata dengan mengonfigurasi tag sumber daya dan tag kontrol akses dalam profil keamanan di situs web admin Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kontrol akses berbasis tag real-time dan kontrol akses berbasis Tag di Amazon Connect](#).

Menambahkan dukungan untuk memberikan izin yang lebih terperinci ke laporan metrik, termasuk izin baru untuk metrik real-time, metrik historis, dan audit aktivitas agen

Anda dapat mengonfigurasi izin yang lebih terperinci untuk metrik dan laporan dari dalam profil keamanan di situs web admin Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin yang diperlukan untuk melihat laporan metrik waktu nyata](#) dan izin [audit aktivitas agen](#).

Menambahkan dukungan untuk memberikan visibilitas ke aktivitas agen berikutnya

Anda dapat melihat aktivitas agen berikutnya di tabel agen metrik real-time di UI metrik real-time Amazon Connect dan menggunakan API publik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [referensi NextStatus API](#).

Terapkan S3 Object Lock untuk bucket rekaman panggilan

Anda dapat menggunakan Amazon S3 Object Lock dalam kombinasi dengan bucket perekaman panggilan untuk membantu mencegah rekaman panggilan dihapus atau ditimpa untuk jangka waktu yang tetap, atau tanpa batas waktu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara mengatur Kunci Objek S3 untuk rekaman panggilan yang tidak dapat diubah](#).

CloudFormation template untuk manajemen contoh

Anda dapat menggunakan CloudFormation template untuk mengelola Amazon Connect instans untuk menghubungkan dan bot Amazon Lex V2, Lambda fungsi, kunci keamanan, dan sumber yang disetujui — bersama dengan AWS infrastruktur lainnya — dengan cara yang aman, efisien,

dan berulang. Untuk informasi selengkapnya, lihat [referensi jenis Amazon Connect sumber daya](#) di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.

Pembaruan Januari 2023

Menambahkan pengalaman obrolan yang tahan lama dan persisten

Amazon Connect membuatnya lebih mudah bagi Anda untuk memberikan pengalaman obrolan yang tahan lama dan terus-menerus bagi pelanggan Anda. Obrolan persisten memungkinkan pelanggan untuk melanjutkan percakapan sebelumnya dengan konteks, metadata, dan transkrip yang dibawa, menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk mengulangi diri mereka sendiri dan memungkinkan agen untuk menyediakan layanan yang dipersonalisasi dengan akses ke seluruh riwayat percakapan. Untuk menyiapkan pengalaman obrolan persisten, berikan ID kontak sebelumnya saat memanggil [StartChatContact](#) API untuk membuat kontak obrolan baru.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan obrolan persisten](#). Lihat juga perubahan [StartChatContact](#) pada Panduan Referensi Amazon Connect API, dan lihat `RelatedContactId` parameter baru di [GetTranscript](#) API di Panduan Referensi API Layanan Amazon Connect Peserta.

Pembaruan Desember 2022

Menambahkan fitur tanda terima pesan untuk pesan obrolan

Fitur tanda terima pesan memungkinkan pelanggan untuk menerima pesan terkirim dan tanda terima Baca setelah mereka mengirim pesan obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan pesan Terkirim dan Membaca tanda terima di antarmuka pengguna obrolan Anda](#). Lihat juga [SendEvent](#) tindakan, serta tipe data [Item](#), [MessageMetadata](#), dan [Tanda Terima](#) di Panduan Referensi API Layanan Amazon Connect Peserta.

Update untuk `GetCurrentMetricData` dan `GetCurrentUserData`

Untuk [GetCurrentMetricData](#) API, menambahkan dukungan untuk merutekan filter profil, kriteria pengurutan, dan pengelompokan berdasarkan profil perutean. Untuk [GetCurrentUserData](#) API, menambahkan dukungan untuk profil perutean, grup hierarki pengguna, dan agen sebagai filter, serta status berikutnya dan nama status agen. Untuk kedua API, ditambahkan `ApproximateTotalCount`.

Menambahkan batas waktu obrolan untuk peserta obrolan

Ketika percakapan obrolan antara agen dan pelanggan tidak aktif (tidak ada pesan yang dikirim) untuk jangka waktu tertentu, Anda mungkin ingin mempertimbangkan peserta obrolan untuk menganggur, dan Anda bahkan mungkin ingin secara otomatis memutuskan agen dari obrolan. Untuk mengatur timer batas waktu obrolan, lihat [Menyiapkan batas waktu obrolan untuk peserta obrolan](#).

Dukungan Microsoft Edge Chromium

Amazon Connect sekarang mendukung Microsoft Edge Chromium. Untuk informasi selengkapnya tentang browser yang didukung, lihat [Browser yang didukung oleh Amazon Connect](#).

Amazon Connect mendukung JSON sebagai tipe konten untuk pesan obrolan

Dengan mendukung JSON sebagai jenis konten, Amazon Connect memberi Anda cara untuk menyampaikan informasi tambahan melalui obrolan untuk memberikan pengalaman pribadi yang kaya. Misalnya, merender pembaruan ke UI kustom, pesan interaktif yang dibuat pelanggan, kemampuan terjemahan bahasa, dan meneruskan metadata pelanggan ke bot pihak ketiga. Untuk informasi selengkapnya, lihat [StartChatContact](#) di Panduan Referensi Amazon Connect API, dan [SendMessage](#) di Panduan Referensi API Layanan Amazon Connect Peserta.

Menambahkan topik tentang Amazon Connect ketersediaan berdasarkan Wilayah

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Ketersediaan Amazon Connect layanan menurut Wilayah](#).

Redaksi data granular Lensa Kontak

Saat Anda mengatur redaksi data sensitif Lensa Kontak, Anda dapat memilih entitas mana yang ingin Anda edit, dan bagaimana Anda ingin redaksi muncul dalam transkrip. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan redaksi data sensitif](#).

Dukungan bahasa Lensa Kontak tambahan dan ketersediaan Wilayah

Contact Lens sekarang [mendukung bahasa-bahasa berikut](#): Inggris - Selandia Baru, Inggris - Afrika Selatan. Ini juga [tersedia di Wilayah berikut](#): Afrika (Cape Town), Asia Pasifik (Seoul), Asia Pasifik (Singapura).

Merilis Barge untuk memungkinkan manajer pusat kontak bergabung dengan panggilan yang sedang berlangsung

Barge memungkinkan manajer untuk bergabung dan berpartisipasi dalam panggilan layanan pelanggan yang sedang berlangsung antara agen pusat kontak dan pelanggan. Setelah bergabung dengan panggilan, seorang manajer dapat berbicara dengan pelanggan, menambah peserta, dan bahkan memilih untuk menghapus agen jika diperlukan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Percakapan langsung Barge](#).

Menambahkan hierarki pengguna untuk upload pengguna massal

Anda dapat menetapkan hierarki pengguna di file.csv saat menambahkan pengguna secara massal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan pengguna secara massal](#).

Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk pengguna, profil keamanan, profil perutean, dan antrian

Sekarang Anda dapat mengaktifkan kontrol akses yang lebih terperinci untuk profil keamanan, pengguna, profil perutean, dan antrian dengan mengonfigurasi tag sumber daya dalam konsol Amazon Connect. Anda dapat menambahkan tag sumber daya untuk memfilter dan mengatur sumber daya ini secara logis, dan mengonfigurasi tag kontrol akses dalam profil keamanan untuk menerapkan izin terperinci. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#) dan [kontrol akses berbasis Tag di Amazon Connect](#).

Impor pengguna massal sekarang mencakup hierarki dan tag agen

Amazon Connect sekarang memungkinkan Anda mengonfigurasi hierarki dan tag sumber daya untuk pengguna secara massal. Sekarang Anda dapat menetapkan hierarki agen dan tag sumber daya untuk setiap agen menggunakan templat unggahan massal CSV yang tersedia di halaman manajemen pengguna. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).

Bahasa Fungsi Aturan yang Dirilis

Bahasa Rules Function adalah representasi berbasis JSON dari serangkaian kondisi aturan. Gunakan untuk menambahkan kondisi secara terprogram ke aturan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [bahasa Fungsi Aturan Amazon Connect](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.

GA untuk API Aturan

Merilis sekumpulan API Aturan yang memungkinkan Anda membuat dan mengelola aturan secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tindakan aturan](#) di Referensi Amazon Connect API.

Cari kontak berdasarkan nama depan atau belakang agen tersedia di AWS GovCloud

Pembaruan November 2022

Buat step-by-step panduan untuk agen Anda

Di dalam ruang kerja agen out-of-the-box Connect, Anda sekarang dapat membuat alur kerja yang memandu agen melalui halaman UI kustom yang menyarankan apa yang harus dilakukan pada saat tertentu selama interaksi pelanggan. Anda dapat membuat panduan yang membantu agen mengidentifikasi masalah pelanggan dan merekomendasikan tindakan selanjutnya, serta tampilan layar permukaan dan formulir untuk mengirimkan transaksi dan kode disposisi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pengalaman yang dipandu Agen Workspace](#).

GA untuk Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan

Amazon Connect menyediakan serangkaian layanan yang didukung oleh pembelajaran mesin yang membantu Anda mengoptimalkan pusat kontak dengan menawarkan hal-hal berikut:

- Peramalan. Menganalisis dan memprediksi volume kontak berdasarkan data historis.
- Penjadwalan. Hasilkan jadwal agen untuk day-to-day beban kerja yang fleksibel, dan memenuhi persyaratan bisnis dan kepatuhan.
- Perencanaan kapasitas. Prediksikan berapa banyak agen yang dibutuhkan pusat kontak Anda.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

Formulir evaluasi Lensa Kontak yang dirilis untuk pratinjau

Anda dapat membuat formulir evaluasi, dan kemudian membuatnya tersedia bagi manajer untuk meninjau percakapan bersama detail kontak, rekaman, transkrip, dan ringkasan, tanpa perlu beralih aplikasi. Analisis percakapan secara otomatis mengisi skor evaluasi untuk kriteria seperti

kepatuhan skrip, pengumpulan data sensitif, dan salam pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengevaluasi kinerja \(Pratinjau\)](#).

Merilis kemampuan analisis percakapan Lensa Kontak untuk obrolan Amazon Connect

Amazon Connect Contact Lens menyediakan kemampuan analisis percakapan untuk obrolan Amazon Connect, memperluas analitik yang didukung pembelajaran mesin untuk menilai kontak obrolan dengan lebih baik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan Amazon Connect Contact Lens](#).

Menambahkan batas waktu Lex yang dapat dikonfigurasi dalam obrolan

Anda dapat mengonfigurasi berapa lama menunggu respons dari pelanggan dalam percakapan chatbot sebelum sesi berakhir. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Batas waktu yang dapat dikonfigurasi untuk masukan obrolan di topik Dapatkan masukan pelanggan](#).

Buat aturan yang mengirim notifikasi email

Anda dapat membuat aturan Lensa Kontak yang mengirim pemberitahuan email ke orang-orang di organisasi Anda. Untuk selengkapnya, lihat [Membuat aturan Lensa Kontak yang mengirim pemberitahuan email](#).

Ditambahkan MonitorContact API

Menambahkan API baru untuk memulai pemantauan kontak yang sedang berlangsung secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [MonitorContact API](#).

Mengelola laporan yang disimpan (admin)

Anda dapat melihat dan menghapus semua laporan yang disimpan dalam instans Anda, termasuk laporan yang tidak dibuat oleh Anda atau yang saat ini tidak dipublikasikan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengelola laporan yang disimpan \(admin\)](#).

Cari profil menggunakan beberapa kunci pencarian

Selain mencari profil dengan kunci pencarian tunggal (yaitu, pasangan kunci-nilai), SearchProfiles API telah ditingkatkan untuk mendukung pencarian profil menggunakan beberapa kunci dan operator logis. Fungsionalitas baru ini memungkinkan Anda untuk menggunakan antara 1 dan 5 kunci

pencarian dengan AND atau OR logika untuk menemukan profil dengan atribut yang cocok dengan kriteria pencarian. Untuk informasi selengkapnya, lihat [referensi SearchProfiles API](#).

Hapus koneksi cepat menggunakan konsol Amazon Connect

Selain menghapus koneksi cepat secara terprogram, Anda sekarang dapat menghapusnya menggunakan konsol Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menghapus sambungan cepat](#).

Ditambahkan DismissUserContact API

Menambahkan API baru untuk membersihkan notifikasi yang diterima agen secara terprogram setelah mereka melewati atau menolak kontak, sehingga mereka memenuhi syarat untuk dialihkan kontak baru. API ini juga dapat digunakan untuk menghapus notifikasi serupa ketika agen menemukan kesalahan saat menerima kontak atau menangani After Contact Work. Untuk informasi selengkapnya, lihat [referensi DismissUserContact API](#).

Pembaruan Oktober 2022

Tambahkan alamat email sekunder dan nomor ponsel ke akun pengguna

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan pengguna ke Amazon Connect](#).

Emoji untuk pesan obrolan

Menambahkan dukungan untuk emoji untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda. Agen dan pelanggan sekarang dapat mengirim emoji saat menulis pesan obrolan, memungkinkan mereka untuk menyampaikan sentimen atau penekanan secara visual selama percakapan obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan pemformatan teks untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

Dirilis dukungan untuk Enhanced 911 (E911)

Enhanced 911 (E911) memungkinkan informasi lokasi dikirim ke pengiriman 911 saat panggilan 911 dilakukan. Selain menghubungkan pengguna dengan layanan darurat 911, pelanggan di Amerika Serikat dapat membangun kemampuan E911 untuk secara otomatis memberikan informasi alamat penelepon kepada operator 911. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur panggilan darurat AS di Amazon Connect](#).

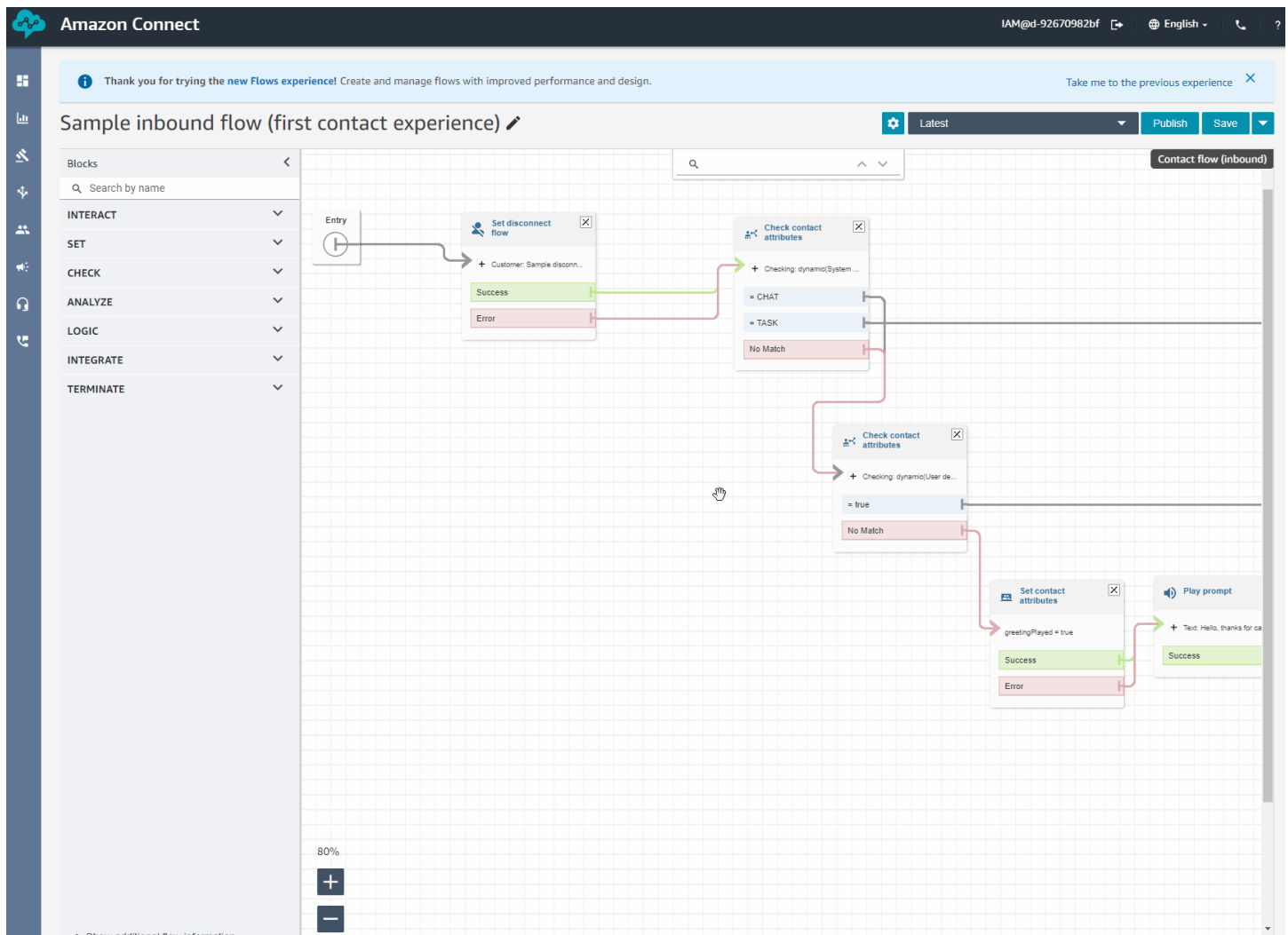
GA untuk Ketahanan Global Amazon Connect

Merilis Ketahanan Global Amazon Connect untuk Ketersediaan Umum. Ketahanan Global memungkinkan Anda untuk menyediakan layanan pelanggan di mana saja di dunia dengan keandalan, kinerja, dan efisiensi tertinggi, sambil memenuhi persyaratan peraturan internasional. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur Ketahanan Global Amazon Connect](#).

Menambahkan Ctrl+Shift+F untuk mencari judul blok alur dan metadata

Tekan Ctrl+Shift+F untuk menampilkan kotak pencarian di desainer aliran, lalu cari judul blok dan metadata. Untuk menyembunyikan kotak pencarian, buka Pengaturan, Bilah Alat, dan atur sakelar.

GIF berikut menunjukkan cara menggunakan kotak pencarian untuk menemukan blok aliran yang memiliki atribut dalam judulnya. Ini juga menunjukkan cara menampilkan atau menyembunyikan kotak pencarian menggunakan sakelar.



Merilis Kasus Amazon Connect untuk Ketersediaan Umum

Amazon Connect Cases memungkinkan agen Anda melacak dan mengelola masalah pelanggan dengan cepat yang memerlukan banyak interaksi, tugas tindak lanjut, dan tim di pusat kontak Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kasus Amazon Connect](#) dan [Referensi API Kasus Amazon Connect](#).

Pembaruan September 2022

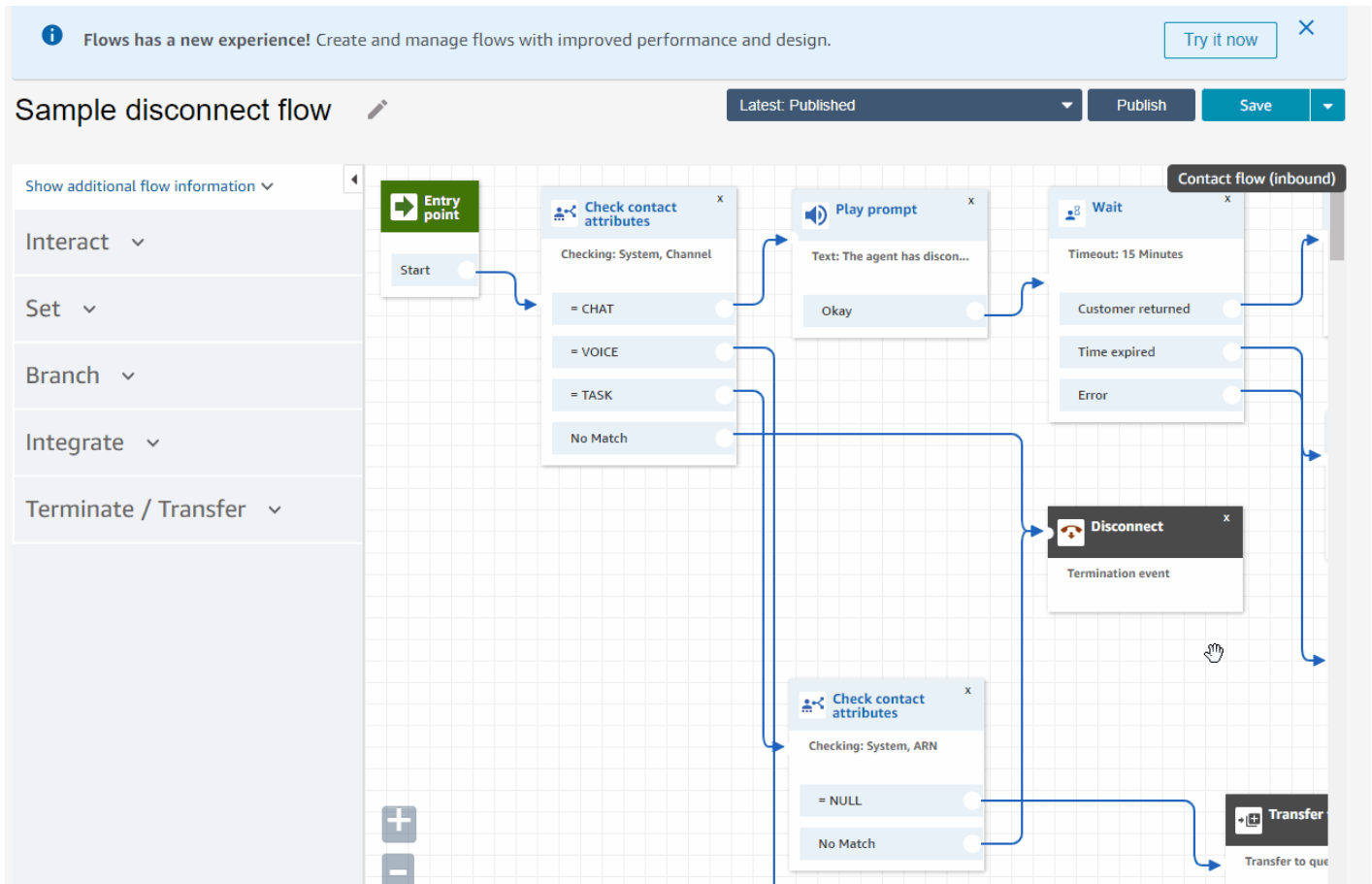
Mencari kontak? Pilih dari daftar kategori

Saat Anda mencari kontak dan memfilter hasil berdasarkan kategori Lensa Kontak, Anda dapat memilih dari daftar kategori, daripada mengetik nama kategori secara manual.

Desainer aliran yang diperbarui

Kami telah merilis sejumlah perbaikan pada pengalaman desainer aliran untuk membuat alur pembuatan dan pengeditan lebih mudah.

- Tampilan dan nuansa blok dock, blok, dan kanvas desainer aliran yang diperbarui.



- Import/Export menggunakan bahasa aliran standar sehingga Anda dapat membangun alur secara bergantian di API atau di UI.

⚠ Important

Untuk menyalin dan menempelkan alur dan blok di perancang aliran yang diperbarui, aliran harus dalam bahasa aliran baru. Untuk mengonversi alur warisan ke format baru, Anda memiliki dua opsi:

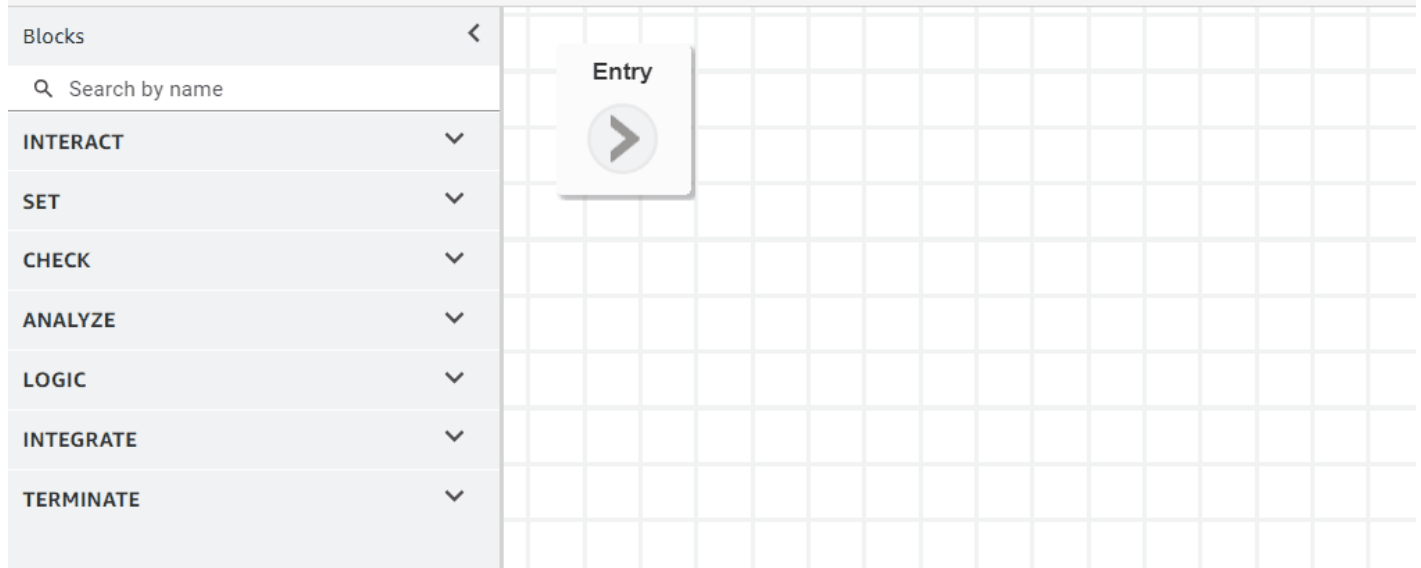
- Opsi 1: Di antarmuka pengguna flow designer, pilih perancang alur yang diperbarui. Alur warisan Anda secara otomatis dikonversi.
- Opsi 2: [Mengimpor](#) alur lama secara manual menggunakan perancang aliran yang diperbarui.

Opsi ini paling berguna untuk skenario di mana Anda telah menyimpan aliran Anda di JSON offline. Misalnya, untuk kontrol konfigurasi, Anda mungkin memiliki konfigurasi aliran di penyimpanan data offline. Untuk menyalin bagian dari aliran itu dan menempelkannya ke perancang aliran yang diperbarui, Anda perlu mengimpornya ke

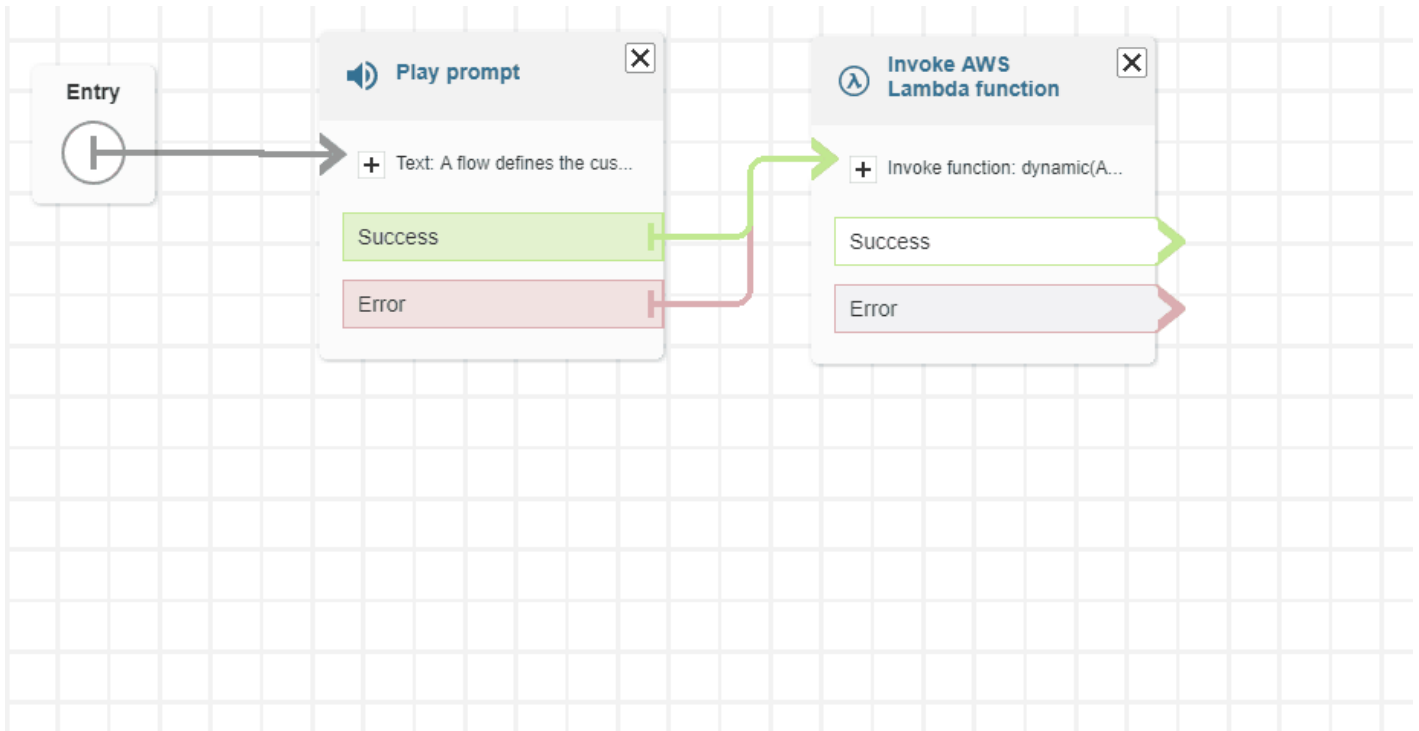
perancang aliran yang diperbarui. Proses impor mengubahnya menjadi bahasa aliran baru. Setelah itu, Anda dapat menyalin dan menempel dalam perancang aliran yang diperbarui. Jika Anda ingin tetap menggunakan penyimpanan data offline Anda sebagai sumber kebenaran, perbarui alur dengan format baru.

- Anda dapat menggunakan Pencarian untuk memfilter blok di dok blok.

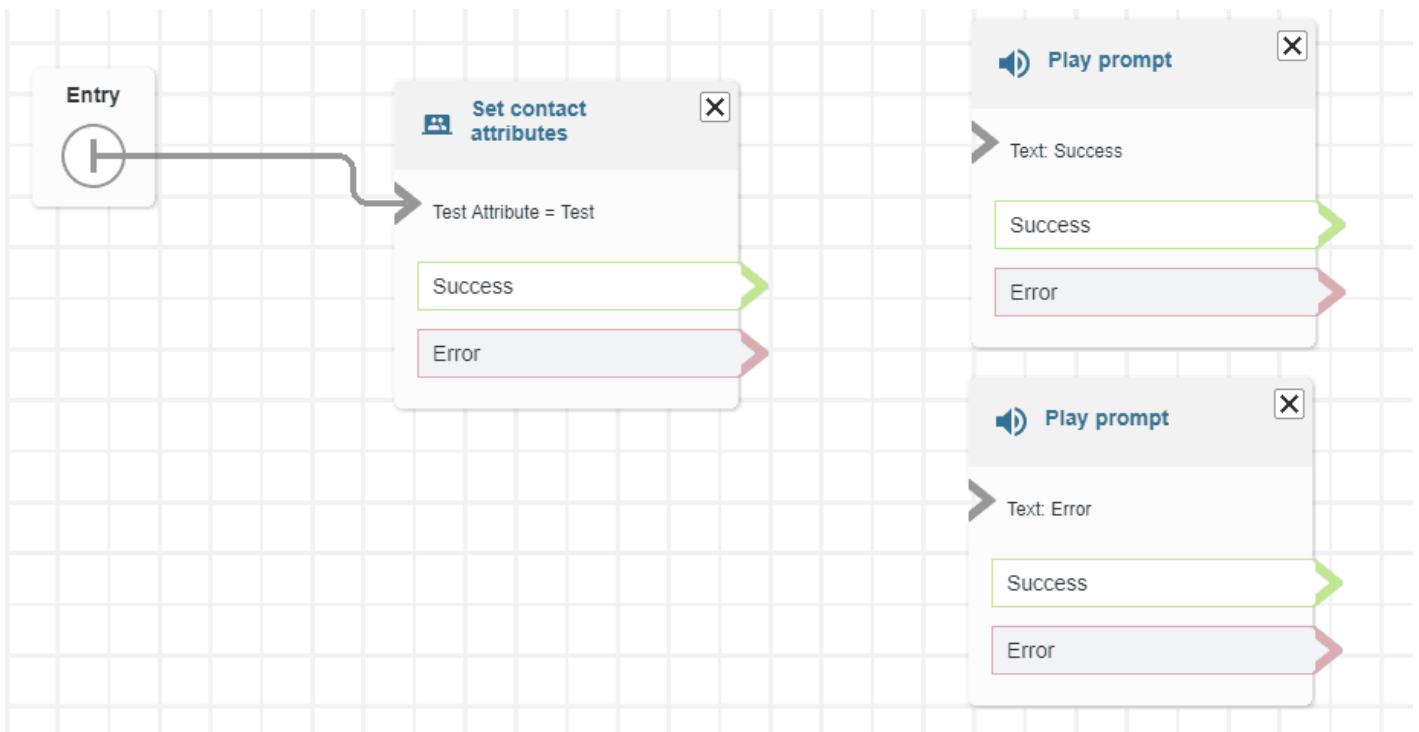
Test Flow



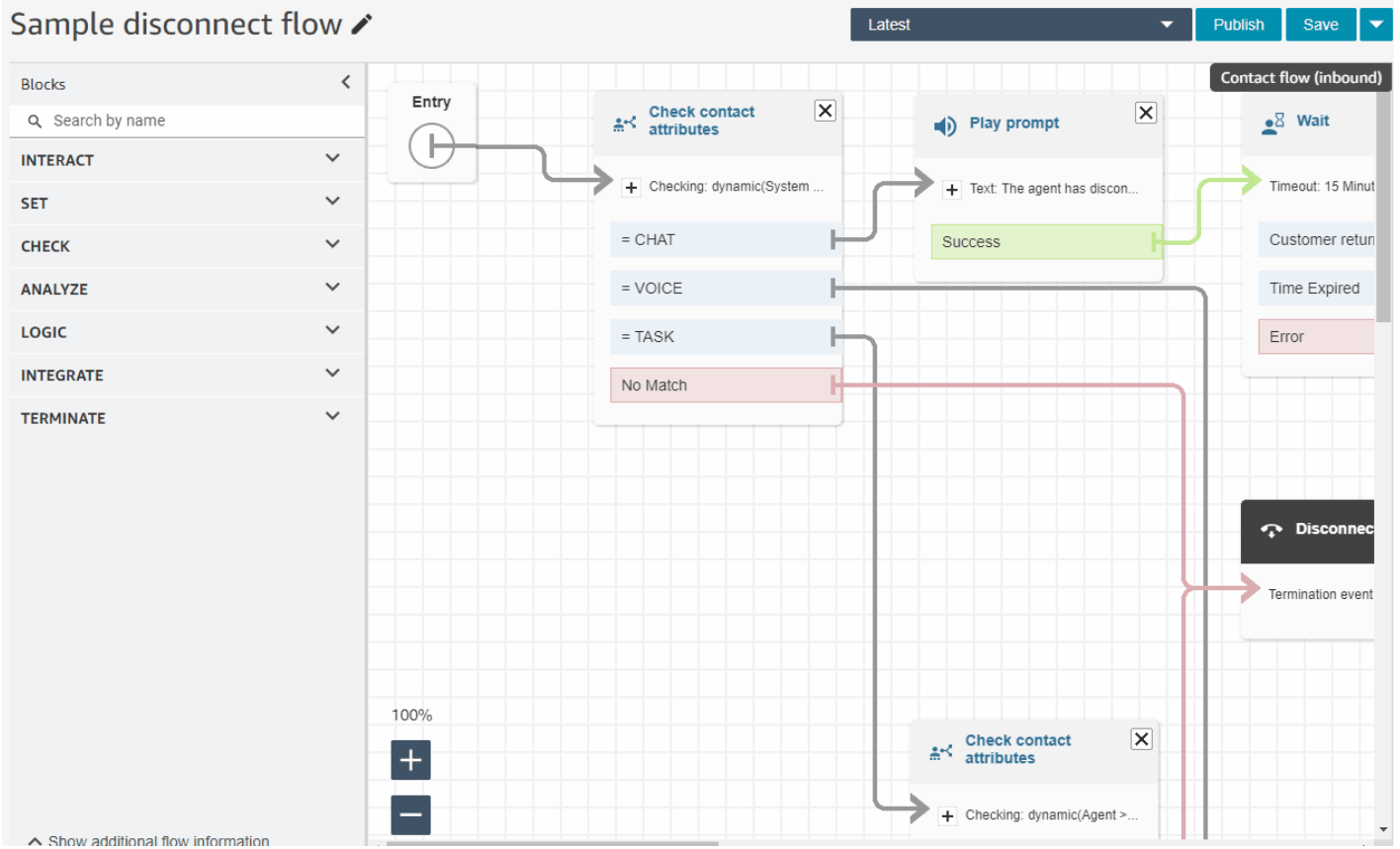
- Metadata blok multi-baris memungkinkan Anda mengklik dan memperluas untuk melihat konfigurasi blok.



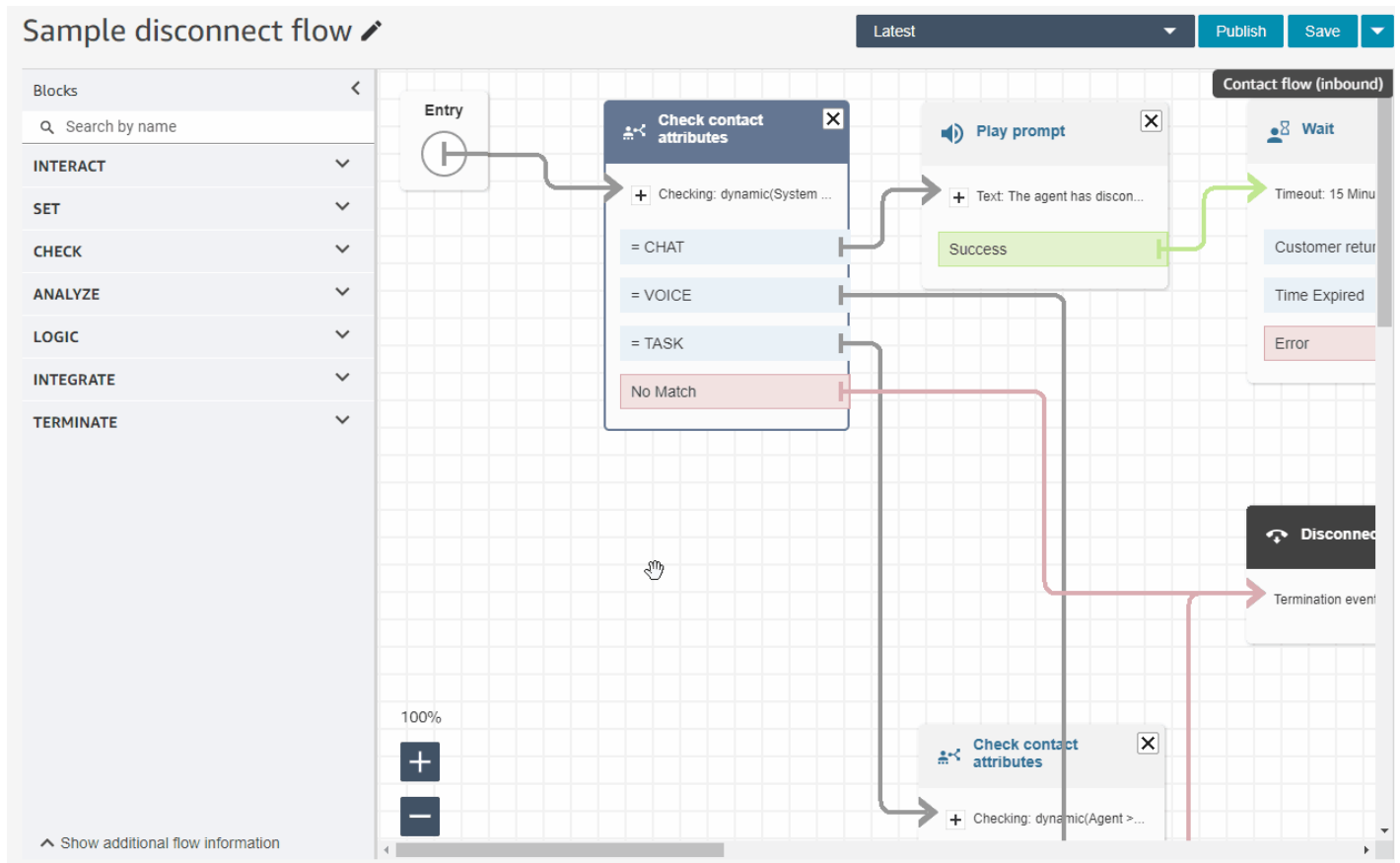
- Cabang dan konektor berkode warna membantu Anda membedakan jalur.



- Peningkatan zoom.





- Metadata aliran/modul muncul di bagian bawah dok blok.










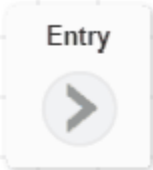
- Kategori baru yang lebih intuitif (Periksa, Analisis, dan Logika) untuk mempermudah menemukan blok yang Anda cari.

Test Flow


Blocks 

 Search by name

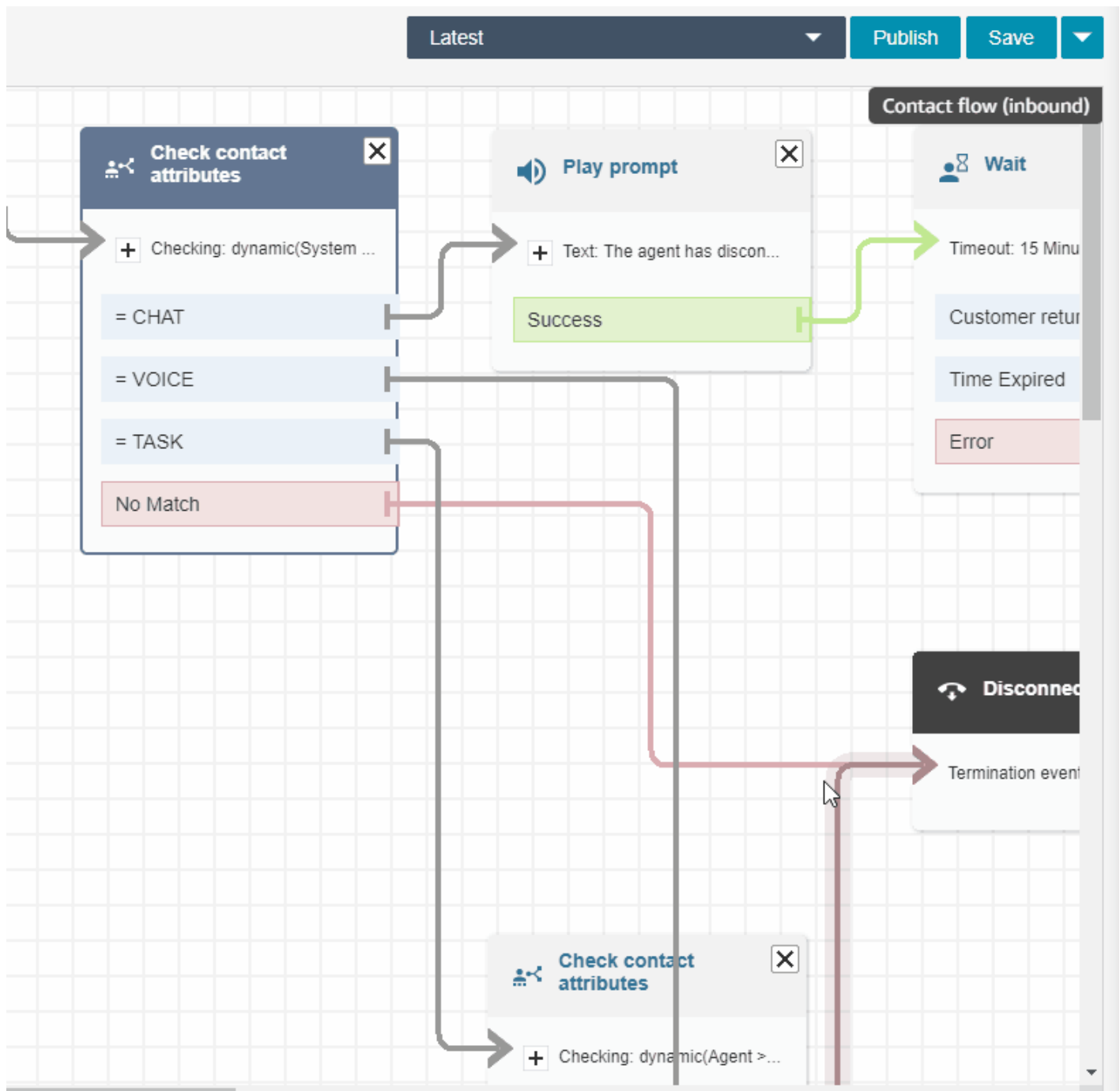
- INTERACT 
- SET 
- CHECK 
- ANALYZE 
- LOGIC 
- INTEGRATE 
- TERMINATE 



100%



- Antarmuka pengguna yang diperbarui di halaman Properti blok.



Cari pengguna Amazon Connect berdasarkan nama depan, nama belakang, login, dan lainnya

Anda dapat mencari pengguna Amazon Connect berdasarkan nama depan, nama belakang, login pengguna, hierarki agen, profil keamanan, dan profil perutean. Misalnya, Anda dapat mencari semua pengguna Amazon Connect yang memiliki nama depan "Jane."

Dasbor antrian

Anda dapat memvisualisasikan data antrian historis dengan menggunakan grafik deret waktu untuk membantu mengidentifikasi pola, tren, dan outlier khusus untuk Tingkat Layanan, Kontak Antrian, dan Waktu Penanganan Rata-rata. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Visualisasi: Dasbor antrian](#).

Pembaruan Agustus 2022

Pencarian kontak: Terapkan “Cocokkan apa saja” atau “Cocokkan semua” ke pencarian kategori Lensa Kontak

Saat Anda mencari kontak, dan memfilter berdasarkan kategori Lensa Kontak, Anda dapat menerapkan Cocokkan apa saja atau Cocokkan semua ke pencarian. Misalnya, Anda dapat mencari kontak dengan “kategori A” dan “kategori B,” atau dengan salah satu dari dua kategori.

Evaluasi panggilan untuk spoofing suara

Gunakan ID Suara untuk mengevaluasi panggilan untuk spoofing suara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Deteksi spoofing suara](#) dan [Referensi API ID Suara Amazon Connect](#).

Ditambahkan SearchSecurityProfiles API

Menambahkan API baru untuk mencari profil keamanan secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/APIReference/API_SearchSecurityProfiles.html.

Ketaatan Jadwal yang Dirilis (Pratinjau)

Pengawas atau manajer pusat kontak melacak kepatuhan jadwal untuk memahami kapan agen mengikuti jadwal yang telah Anda buat. Ini membantu memastikan Anda mencapai target tingkat layanan Anda, sekaligus meningkatkan produktivitas agen dan kepuasan pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Jadwal Kepatuhan](#).

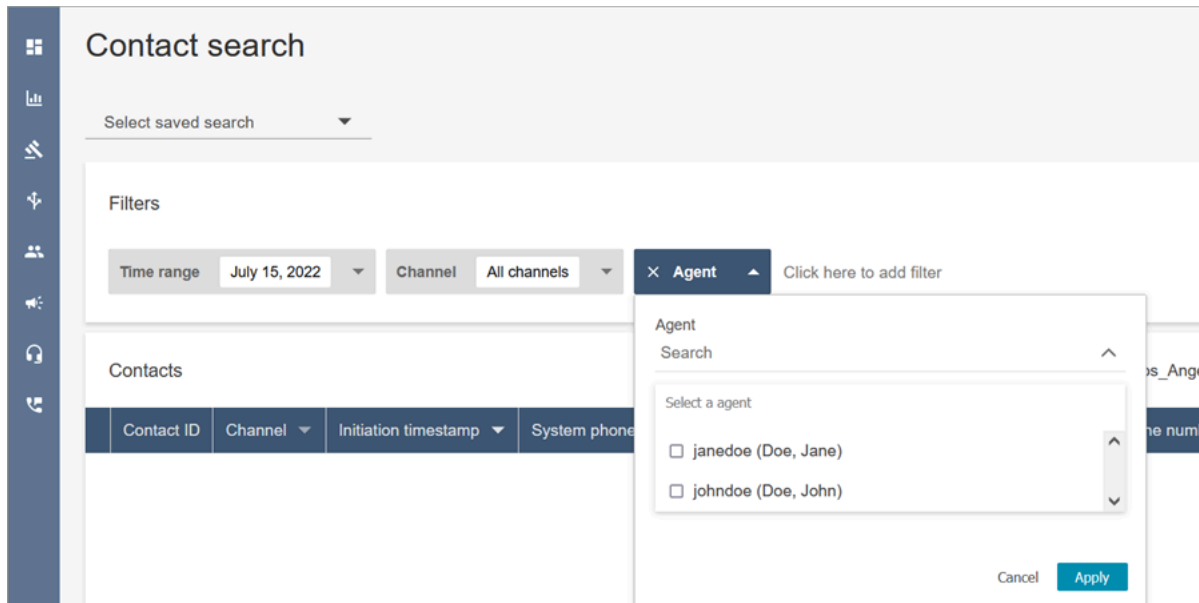
Pembaruan Juli 2022

Cari kontak dengan menggunakan nama depan atau belakang agen

Anda dapat mencari kontak menggunakan nama depan atau belakang agen. Nama filternya adalah Agen.

Cari kontak berdasarkan nama depan atau belakang agen

Gambar berikut menunjukkan filter Agen, dan opsi untuk memilih agen berdasarkan nama.



Izin yang diperlukan untuk filter pencarian “Agen”

Untuk menggunakan filter Agen di halaman pencarian Kontak, di profil keamanan Amazon Connect Anda, Anda harus memiliki Pengguna - Lihat izin, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Users and permissions ⓘ			
Type	All	View	Edit
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ketika Anda memiliki Pengguna - Lihat izin, pada halaman pencarian Kontak filter Agen muncul, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

The screenshot shows the 'Filters' section of the Amazon Connect interface. It includes a 'Time range' dropdown set to 'June 1, 2021 - July 23, 2021' and a 'Channel' dropdown set to 'All channels'. An 'Add filter' button is visible, and its dropdown menu is open, showing options: 'Agent' (highlighted with a red arrow), 'Contact ID', 'Contact category' (set to 'CL'), and 'Customer phone number'. Below the filters, a table titled 'Contacts' is partially visible, showing columns for 'Contact ID', 'Channel', and 'Initiation timesta'.

Tanpa Pengguna - Lihat izin, filter Agen tidak terlihat, dan pencarian kontak dengan login Agen tidak didukung, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

The screenshot shows the 'Filters' section of the Amazon Connect interface. It includes a 'Time range' dropdown set to 'June 1, 2021 - July 23, 2021' and a 'Channel' dropdown set to 'All channels'. An 'Add filter' button is visible, and its dropdown menu is open, showing options: 'Contact ID', 'Customer phone number', 'Disconnect reason', 'Initiation method', 'Interaction duration', 'Queue', and 'System phone number'. The 'Agent' option is not visible in this dropdown. Below the filters, a table titled 'Contacts' is visible, showing columns for 'Contact ID', 'Channel', and 'Initiation timesta'. The table contains three rows of contact data:

Contact ID	Channel	Initiation timesta
aa668c24-b08b-4986-81b	Task	Jul 14, 2021, 09:
d9df81df-0c86-4f33-a690	Voice	Jul 20, 2021, 01:
d05952b8-6565-46e9-bc2	Voice	Jul 20, 2021, 01:

Pembaruan yang dirilis untuk rendering format teks kaya

Pada halaman Pencarian Kontak dan Detail Kontak, Anda sekarang dapat melihat transkrip obrolan yang memiliki format teks kaya, seperti huruf tebal atau miring, poin bullet, daftar bernomor, dan hyperlink. Untuk informasi selengkapnya tentang memulai Obrolan Amazon Connect, lihat [Mengatur pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

Lihat transkrip panggilan menggunakan CCP atau aplikasi agen

Agan dapat melihat transkrip panggilan yang tidak disunting di PKC dan aplikasi agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Melihat transkrip panggilan selama ACW](#).

Pembaruan Juni 2022

Support untuk skor kepercayaan niat Lex dan analisis sentimen

Anda dapat lebih lanjut mempersonalisasi pengalaman pelanggan swalayan otomatis menggunakan skor kepercayaan niat Amazon Lex dan analisis sentimen sebagai cabang dalam arus Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat blok [Dapatkan masukan pelanggan](#). Untuk daftar atribut kontak baru, lihat [atribut kontak Amazon Lex](#).

Pembaruan Metrik

Pembaruan berikut dirilis pada Juni 2022.

Laporan terjadwal 15 menit

Anda sekarang dapat menjadwalkan metrik historis untuk disegarkan setiap 15 menit. Untuk memilih jadwal 15 menit, pilih buat laporan ini Setiap jam setiap 0,25 jam (ini adalah opsi paling atas di dropdown kedua), untuk 0,25 jam sebelumnya. Gambar berikut menunjukkan nilai-nilai yang perlu Anda pilih.

Recurrence

Delivery Options

Generate this report

Hourly ▼ every **0.25** ▼ hours

Starting at **01 AM** ▼

Time zone
UTC
UTC ▼

For the previous
0.25 ▼ hours

Create **Cancel**

Filter Tabel Agen Metrik Waktu Nyata berdasarkan Agen

Anda sekarang dapat memfilter tabel agen pada halaman Metrik Waktu Nyata berdasarkan agen. Filter ini berfungsi sama seperti antrian yang ada, profil perutean, dan filter hierarki agen.

Table Settings ✕

Time range Filters Metrics

The setting will determine the main rows (primary grouping) in the table.

Filter primary groupings by

Agents ▲

- Queues
- Routing profiles
- Agent hierarchy
- Agents**

Cancel **Apply**

Kontak baru ditransfer metrik terkait

Kami meningkatkan metrik yang ada [Kontak ditransfer](#) dan [Kontak ditransfer](#) historis untuk memiliki definisi yang konsisten. Kami menambahkan [Kontak ditransfer oleh agen](#) dan [Kontak ditransfer oleh agen](#) untuk metrik terkait transfer kontak yang lebih terperinci.

Perubahan pada tabel agen metrik waktu nyata

Kami meluncurkan layanan baru untuk menjaga ketersediaan tinggi dari metrik yang Anda harapkan. Amazon Connect Karena perubahan ini, tabel agen diurutkan berdasarkan [status agen](#), bukan dengan login agen.

Selain itu, tabel profil antrian dan perutean diurutkan berdasarkan agen online, bukan berdasarkan antrian atau nama profil perutean.

Waktu muat ulang yang lebih cepat untuk halaman metrik Real-time

Kami meningkatkan kinerja halaman metrik Real-time sehingga waktu muat ulang lebih cepat. Halaman akan memiliki fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang sama dengan halaman metrik Real-time yang ada.

Merilis Kasus Amazon Connect (Pratinjau)

Kasus Amazon Connect (Pratinjau) memungkinkan agen Anda melacak dan mengelola masalah pelanggan dengan cepat yang memerlukan beberapa interaksi, tugas tindak lanjut, dan tim di pusat kontak Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kasus Amazon Connect \(Pratinjau\)](#) dan [Referensi API Kasus Amazon Connect \(Pratinjau\)](#).

GA untuk kampanye keluar Amazon Connect

Merilis kampanye keluar Amazon Connect, sebelumnya dikenal sebagai komunikasi keluar volume tinggi. Rilis ini mencakup serangkaian API untuk membuat dan mengelola kampanye keluar. Untuk selengkapnya, lihat [Mengaktifkan kampanye keluar Amazon Connect dan Referensi API Amazon Connect Outbound Campaigns](#).

GetCurrentUserData API yang dirilis

Merilis [GetCurrentUserData](#) API. Ini memungkinkan Anda mengembalikan data pengguna aktif real-time dari instans Amazon Connect yang ditentukan.

Templat tugas yang dirilis

Anda sekarang dapat membuat templat tugas khusus, sehingga memudahkan agen untuk secara konsisten menangkap informasi yang relevan dan diperlukan untuk membuat atau menyelesaikan tugas. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat templat tugas](#). Untuk informasi tentang penggunaan API untuk membuat dan mengelola templat tugas secara terprogram, lihat [Referensi API Amazon Connect dan Referensi Jenis Sumber Daya Amazon Connect](#) di AWS CloudFormation Panduan Pengguna.

API baru untuk mentransfer kontak

Menambahkan API baru yang dapat Anda gunakan untuk mentransfer kontak dari satu agen atau antrian ke agen lain atau antrian kapan saja setelah kontak dibuat. Anda dapat mentransfer kontak ke antrian lain dengan menyediakan alur yang mengatur kontak ke antrian tujuan. Ini memberi

Anda kontrol lebih besar atas penanganan kontak dan membantu Anda mematuhi perjanjian tingkat layanan (SLA) yang dijamin kepada pelanggan Anda.

Untuk selengkapnya, lihat [TransferContact](#) di Referensi API Amazon Connect.

Pembaruan Mei 2022

Alur kerja yang diperbarui untuk kampanye keluar

Memperbarui alur kerja untuk onboarding ke kampanye keluar menggunakan antarmuka pengguna Amazon Connect dan Amazon Pinpoint. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan kampanye keluar](#).

ID Suara kedaluwarsa speaker

Untuk Kepatuhan BIPA, ID Suara Amazon Connect secara otomatis akan kedaluwarsa speaker yang belum diakses untuk pendaftaran, pendaftaran ulang, atau otentikasi yang berhasil selama tiga tahun. Anda dapat melihat waktu akses terakhir pembicara dengan melihat `LastAccessedAt` atribut yang dikembalikan oleh [ListSpeakers](#) API [DescribeSpeaker](#) dan.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Data apa yang disimpan?](#) dalam topik [Use real-time caller authentication with Voice ID](#).

Pembaruan April 2022

API baru untuk mengubah status agen saat ini

Amazon Connect menyediakan API untuk mengubah status agen saat ini secara terprogram. [Status agen](#) digunakan untuk menentukan kapan agen Tersedia untuk dialihkan kontak di Amazon Connect, dibandingkan saat mereka disetel ke Offline atau status kustom seperti Makan Siang atau Istirahat dan tidak boleh dirutekan kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [PutUserStatus](#) di [Referensi API Amazon Connect](#).

API baru untuk mencari pengguna berdasarkan nama, hierarki agen, dan tag

Menambahkan API untuk mencari catatan pengguna di instans Amazon Connect Anda. API baru ini menyediakan cara terprogram dan fleksibel untuk mencari pengguna dengan nama depan, nama

belakang, nama pengguna, profil perutean, profil keamanan, hierarki agen, atau tag. Misalnya, Anda sekarang dapat menggunakan API ini untuk mencari semua pengguna yang ditandai dengan pasangan nilai `department:key`. Anda juga dapat dengan cepat menemukan daftar semua pengguna yang ditetapkan ke profil keamanan tertentu, profil perutean, atau hierarki agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect](#).

API baru untuk mengklaim dan mengonfigurasi nomor telepon

Menambahkan API baru untuk mengklaim nomor telepon baru dan mengonfigurasinya secara terprogram. Dengan menggunakan API ini, Anda dapat secara terprogram mencari dan mengklaim nomor telepon yang tersedia, mengaitkan nomor telepon ke aliran, atau merilis nomor telepon yang tidak lagi diperlukan. Selain itu, API nomor telepon dilengkapi dengan dukungan untuk AWS CloudFormation. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect dan Referensi Jenis Sumber Daya Amazon Connect](#) di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.

Telepon: Panggilan multi-pihak

Anda dapat mengaktifkan Amazon Connect untuk mengizinkan hingga enam pihak dalam satu panggilan: agen, penelepon, dan empat peserta lainnya. (Secara default, Amazon Connect memungkinkan agen untuk memiliki hingga tiga pihak dalam satu panggilan: agen, dan penelepon, dan peserta lain.) Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memperbarui setelan instans](#). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menyelenggarakan panggilan multi-pihak](#).

Untuk informasi tentang fungsionalitas baru pada Connection and Contact API yang ada di Amazon Connect Streams, lihat [Amazon Connect Streams](#) Readme.

Bagian berikut menjelaskan bagaimana mengelola panggilan multi-pihak berbeda dari mengelola panggilan tiga pihak.

Daftar Isi

- [Perilaku baru dengan panggilan multi-pihak](#)
- [Perbandingan: Panggilan tiga pihak dan multi-pihak](#)

Perilaku baru dengan panggilan multi-pihak

- Semua agen melihat semua koneksi dalam panggilan.
- Semua agen memiliki kemampuan yang persis sama dengan agen lain yang sedang menelepon. Ini mempengaruhi saat agen menerima undangan untuk bergabung dengan panggilan.

- Sebelum transfer hangat selesai, agen dapat mulai berbicara dengan penelepon serta memutuskan agen lain pada panggilan.

Perbandingan: Panggilan tiga pihak dan multi-pihak

Tabel berikut merangkum perbedaan antara pengalaman agen menggunakan Contact Control Panel (CCP) untuk panggilan tiga pihak dan panggilan multi-pihak.

- Agen utama: agen pertama yang menelepon.
- Agen sekunder: agen apa pun selain agen pertama yang menelepon.

Panggilan tiga pihak	Panggilan multi-pihak
Agen dapat mengontrol menahan, melanjutkan, dan memutuskan hanya pihak yang mereka tambahkan.	Semua agen memiliki kemampuan kontrol panggilan yang sama.
Agen dapat menambahkan satu peserta lain ke panggilan yang ada, dengan total tiga peserta (agen, penelepon, dan peserta lain).	Agen mana pun yang menelepon dapat menambahkan peserta tambahan, selama jumlah total peserta yang menelepon, termasuk mereka sendiri, tidak melebihi enam.
Agen hanya dapat menunda pesta yang mereka tambahkan.	Agen mana pun yang menelepon dapat menunda pihak mana pun.
Ketika agen primer menahan agen sekunder, agen sekunder tidak dapat menahan diri.	Agen mana pun yang menelepon dapat menahan diri.
Agen sekunder dapat berbicara dengan agen utama selama penahanan.	Agen sekunder tidak dapat berbicara satu sama lain sampai mereka ditahan.
Agen primer hanya bisa membisukan diri mereka sendiri. Agen sekunder hanya bisa membisukan diri mereka sendiri.	Agen mana pun yang menelepon dapat membisukan peserta lain dalam panggilan tersebut.

Panggilan tiga pihak	Panggilan multi-pihak
Ketika agen terputus (meninggalkan atau terputus), kontrol panggilan terus tersedia untuk agen yang tersisa pada panggilan.	Ketika agen terputus, kontrol panggilan ditransfer ke agen yang tersisa.
Hanya agen utama yang dapat memutuskan hubungan pihak pada panggilan. Agen sekunder dapat memutuskan pemanggil hanya jika agen utama telah terputus.	Semua agen memiliki kemampuan untuk memutuskan pihak lain.
Agen utama dapat melihat dua koneksi (penelepon dan pihak lain), sementara agen sekunder hanya melihat koneksi transfer.	Semua agen dapat melihat semua koneksi.
Seorang agen hanya melihat transfer internal untuk agen lain pada panggilan.	Agen melihat ID koneksi cepat untuk agen lain, bukan hanya transfer internal.
Tidak berlaku.	Ketika suatu pihak sedang dipanggil, agen pada panggilan multi-pihak tidak dapat menambahkan pihak lain sampai operasi dial sebelumnya selesai (pihak ditambahkan atau leg panggilan dihentikan).

Memutar petunjuk dari bucket Amazon S3

Menambahkan kemampuan untuk mendapatkan permintaan sumber dari bucket Amazon S3. Anda dapat menyimpan permintaan suara sebanyak yang diperlukan di Amazon S3 dan mengaksesnya secara real time dengan menggunakan atribut kontak di blok kontak berikut yang memutar prompt [Dapatkan masukan pelanggan:Permintaan loop](#),, [Mainkan prompt](#) dan. [Menyimpan masukan pelanggan](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mainkan prompt](#) bloknya. Untuk informasi tentang kebijakan yang diperlukan Amazon Connect untuk mengakses bucket Amazon S3, lihat. [Siapkan petunjuk untuk bermain dari bucket S3](#)

CloudTrail dukungan untuk antrian dan profil perutean

Amazon Connect mencatat semua perubahan yang dilakukan pada pengguna, profil perutean, dan antrian sebagai peristiwa. AWS CloudTrail Misalnya, Anda dapat mengidentifikasi siapa yang mengambil tindakan mana, sumber daya apa yang ditindaklanjuti, dan kapan suatu peristiwa terjadi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [the section called “Panggilan API layanan logging”](#).

Pembaruan Maret 2022

Pesan kaya untuk obrolan

Menambahkan dukungan untuk pesan kaya untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda. Agen dan pelanggan dapat menggunakan huruf tebal, miring, daftar berpoin, daftar bernomor, hyperlink, dan lampiran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan pemformatan teks untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

Profil Pelanggan: Antarmuka pengguna pemetaan tipe objek

Menambahkan antarmuka pengguna untuk membuat pemetaan tipe objek dengan menggunakan konsol admin Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat pemetaan tipe objek](#).

Pembaruan Februari 2022

Ditambahkan konsumsi massal data untuk Profil Pelanggan

Menambahkan dukungan untuk konsumsi massal data untuk Profil Pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat Konsumsi data secara massal dalam topik [Menyiapkan integrasi untuk Salesforce, Marketo ServiceNow, atau Zendesk](#).

CloudWatch Metrik baru untuk obrolan

Menambahkan CloudWatch metrik Amazon berikut untuk obrolan: ConcurrentActiveChats, ConcurrentActiveChatsPercentage, ChatBreachingActiveChatQuota, dan SuccessfulChatsPerInterval. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch](#).

Pembaruan Januari 2022

Konfigurasi durasi obrolan maksimum hingga 7 hari

Anda dapat mengonfigurasi durasi obrolan maksimum hingga 7 hari. Untuk informasi selengkapnya, lihat `ChatDurationInMinutes` parameter di [StartChatContactAPI](#).

Tambahkan kosakata khusus ke Lensa Kontak

Tingkatkan akurasi pengenalan suara untuk nama produk, nama merek, dan terminologi khusus domain, dengan memperluas dan menyesuaikan kosakata mesin di Lensa Kontak. `speech-to-text` Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan kosakata khusus](#).

Pembaruan Sebelumnya

Pembaruan Desember 2021

Widget komunikasi mendukung notifikasi browser

Widget komunikasi mendukung notifikasi browser untuk perangkat desktop. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pemberitahuan browser](#).

Menyerap data ke dalam Profil Pelanggan dari Segmen dan Shopify

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menyiapkan integrasi untuk Segmen](#) dan [Mengatur integrasi untuk Shopify](#).

Pembaruan November 2021

Merilis aplikasi agen terpadu

Amazon Connect merilis aplikasi agen terpadu untuk meningkatkan pengalaman agen dan interaksi pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan pelatihan agen](#).

Sorotan utama yang dirilis

Amazon Connect Contact Lens menyediakan opsi bagi Anda untuk melihat sorotan utama. Sorotan hanya menunjukkan garis-garis di mana Lensa Kontak telah mengidentifikasi masalah, hasil, atau item tindakan dalam transkrip. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Lihat sorotan utama](#).

Resolusi Identitas yang dirilis untuk mengkonsolidasikan profil serupa

Profil Pelanggan Amazon Connect menawarkan Resolusi Identitas, fitur yang dirancang untuk mendeteksi profil pelanggan serupa secara otomatis dengan membandingkan nama, alamat email, nomor telepon, tanggal lahir, dan alamat. Misalnya, dua atau lebih profil dengan kesalahan ejaan, seperti “John Doe” dan “Jhn Doe,” dapat dideteksi sebagai milik pelanggan yang sama “John Doe” menggunakan algoritma clustering and matching machine learning (ML). Setelah sekelompok profil terdeteksi serupa, admin dapat mengonfigurasi bagaimana profil harus digabungkan bersama dengan menyiapkan aturan konsolidasi menggunakan konsol [admin Amazon Connect](#) atau [Amazon Connect Customer Profiles API](#).

Profil Pelanggan Amazon Connect menyimpan riwayat kontak tanpa biaya

Profil Pelanggan Amazon Connect sekarang menyediakan riwayat kontak dan informasi pelanggan bersama-sama dalam profil pelanggan terpadu tanpa biaya, membantu manajer pusat kontak mempersonalisasi pengalaman pusat kontak. Dalam kasus baru, Profil Pelanggan diaktifkan secara default. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah 4: Penyimpanan Data](#) dalam topik Membuat instans Amazon Connect.

Menambahkan aliran modular untuk membantu Anda membuat fungsi umum

Modul aliran adalah bagian aliran yang dapat digunakan kembali. Anda dapat membuatnya untuk mengekstrak logika berulang di seluruh alur Anda, dan membuat fungsi umum. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Modul aliran untuk fungsi yang dapat digunakan kembali](#).

API baru untuk mengarsipkan/membatalkan arsip dan menghapus alur kontak

Menambahkan API baru yang menyediakan cara terprogram dan fleksibel untuk mengelola pustaka aliran Anda dalam skala besar. Misalnya, aliran yang digunakan hanya selama waktu-waktu tertentu dalam setahun dapat diarsipkan saat tidak digunakan dan kemudian tidak diarsipkan bila diperlukan. Anda sekarang juga dapat menghapus aliran sehingga tidak lagi tersedia untuk digunakan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect](#).

Cari kontak berdasarkan atribut kontak khusus

Menambahkan dukungan untuk mencari kontak dengan atribut kontak khusus (juga disebut atribut yang ditentukan pengguna). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari berdasarkan atribut kontak kustom](#).

Ditambahkan blok profil Pelanggan

Menambahkan blok [profil Pelanggan](#). Ini memungkinkan Anda untuk mengambil, membuat, dan memperbarui profil pelanggan.

API Kontak yang Dirilis

Menambahkan API sehingga Anda bisa mendapatkan dan memperbarui detail kontak secara terprogram. Misalnya, Anda dapat menjelaskan detail kontak seperti informasi antrian, lampiran obrolan, referensi tugas, dan memperbarui informasi kontak seperti nama tugas. Untuk informasi selengkapnya, lihat [DescribeContactUpdateContact](#), dan [ListReferences](#) di Referensi API Amazon Connect.

Merilis tugas terjadwal

Menambahkan kemampuan untuk menjadwalkan tugas hingga enam hari di masa depan untuk menindaklanjuti masalah pelanggan saat dijanjikan. Anda juga dapat memperbarui tanggal dan waktu yang dijadwalkan menggunakan [UpdateContactSchedule](#) API. Untuk informasi selengkapnya, lihat blok [Buat tugas dan topik Buat tugas](#) dalam panduan pelatihan Agen.

API profil keamanan yang dirilis

Menambahkan API sehingga Anda dapat membuat dan mengelola profil keamanan secara terprogram. Profil keamanan membantu Anda mengelola siapa saja yang dapat mengakses dasbor Amazon Connect dan Contact Control Panel (CCP), dan siapa yang dapat melakukan tugas tertentu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect](#).

Perubahan pada tabel agen metrik waktu nyata

Kami meluncurkan layanan baru untuk menjaga ketersediaan tinggi dari metrik yang Anda harapkan dari Amazon Connect. Karena perubahan ini, tabel agen diurutkan berdasarkan [status agen](#), bukan dengan login agen.

Selain itu, tabel profil antrian dan perutean diurutkan berdasarkan agen online, bukan berdasarkan antrian atau nama profil perutean.

Menambahkan metrik baru

Ditambahkan mengikuti metrik historis baru: Kontak ditransfer oleh agen dan Kontak ditransfer keluar oleh agen. Menambahkan metrik real-time baru: T ditebus oleh agen dan Ditransfer oleh agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat Definisi [metrik historis dan Definisi metrik waktu nyata](#).

Pembaruan Oktober 2021

Merilis streaming pesan obrolan waktu nyata

Anda dapat berlangganan streaming pesan obrolan waktu nyata. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan streaming pesan obrolan waktu nyata](#).

HoursOfOperation API yang Dirilis untuk Ketersediaan Umum

Merilis Amazon Connect HoursOfOperation API untuk ketersediaan umum (GA). Juga meluncurkan AWS CloudFormation dukungan untuk Pengguna, Hierarki Pengguna, dan Jam Operasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect](#) dan [Panduan AWS CloudFormation Pengguna](#).

Pembaruan September 2021

Merilis Amazon Connect Wisdom Ketersediaan Umum

Note

Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan Amazon Q in Connect untuk bantuan agen yang didukung AI generatif secara real-time](#) dan [Amazon Q di Connect API Referensi](#).

ID Suara Amazon Connect - Ketersediaan Umum

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan autentikasi pemanggil real-time dengan Voice ID dan Referensi API Amazon Connect Voice ID](#).

Pratinjau rilis kampanye keluar Amazon Connect

Menambahkan konten untuk rilis pratinjau kampanye keluar. Dengan menggunakan Amazon Pinpoint Journeys dan Amazon Connect, Anda sekarang dapat membuat kampanye keluar untuk suara, SMS, dan email. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan kampanye keluar](#).

API AppIntegrations Layanan Amazon Baru

DataIntegration API baru untuk AppIntegrations Layanan

Amazon:CreateDataIntegration,DeleteDataIntegration,GetDataIntegration,ListDataInte

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon](#).

Tampilkan nama dan atribut kontak dalam obrolan

Anda sekarang dapat mempersonalisasi pengalaman obrolan, karena Anda dapat menentukan nama pelanggan Anda yang berinteraksi menggunakan antarmuka pengguna obrolan. Anda juga dapat meneruskan atribut kontak dengan aman untuk menangkap informasi tentang kontak yang dapat digunakan dalam alur untuk lebih mempersonalisasi pengalaman. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Meneruskan nama tampilan pelanggan saat obrolan diinisialisasi](#) dan [Lulus atribut kontak saat obrolan diinisialisasi](#).

Pratinjau aplikasi agen

Meluncurkan UI yang diperbarui untuk pratinjau aplikasi agen yang menggabungkan Profil Pelanggan dan Panel Kontrol Kontak (CCP). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Akses Profil Pelanggan di aplikasi agen](#).

Ditambahkan Buat blok tugas

Menambahkan blok Buat tugas. Ini menciptakan tugas baru, menetapkan atribut tugas, dan memulai alur untuk memulai tugas. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Membuat tugas](#).

Pembaruan Agustus 2021

Antarmuka pengguna yang ditingkatkan untuk konsol Amazon Connect

Merilis antarmuka pengguna yang didesain ulang dan ditingkatkan untuk konsol Amazon Connect, sehingga memudahkan dan mempercepat pengelolaan instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat instans Amazon Connect](#).

API untuk Jam Operasi dan Status Agen (Pratinjau)

Dirilis untuk pratinjau tanpa batas API baru untuk mengelola jam operasi dan status agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect Service](#).

Lensa Kontak: Buat aturan yang menghasilkan tugas dan EventBridge acara

Aturan Lensa Kontak sekarang memungkinkan Anda untuk secara otomatis menghasilkan tugas dan EventBridge acara berdasarkan kata kunci yang diucapkan, skor sentimen, atribut pelanggan, dan kriteria lainnya. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat aturan dengan Lensa Kontak](#).

Jaringan: Izinkan Akselerator AWS Global

Saat menggunakan SAMP Sign-In ke instans Amazon Connect, Anda sekarang perlu menambahkan domain AWS Global Accelerator, *.awsglobalaccelerator.com, ke daftar izin Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan jaringan Anda](#).

Pembaruan Juli 2021

Fitur “Status berikutnya” untuk PKT

Di pusat kontak yang sibuk, mungkin sulit bagi agen untuk beristirahat atau offline ketika kontak dengan cepat diarahkan ke mereka. Untuk membantu agen mengelola waktu mereka, kami telah merilis fitur yang memungkinkan agen menjeda kontak baru yang diarahkan ke mereka saat mereka menyelesaikan kontak mereka saat ini. Ketika semua slot mereka dihapus, Amazon Connect secara otomatis menetapkan agen ke status berikutnya, seperti Makan Siang.

Untuk detail tentang cara agen menggunakan fitur ini, lihat [Tetapkan “Status Berikutnya” Anda di PKT](#).

Metrik: Tidak ada perubahan karena “Status berikutnya”

Ketika agen berada dalam status Berikutnya, metrik mereka sama seperti ketika status mereka Tersedia.

Misalnya, agen menangani satu kontak dan memilih status Berikutnya. Inilah yang akan Anda lihat dalam laporan metrik waktu nyata:

- Status Aktivitas Agen = Pada Kontak
- Agen - Staf = 1

Waktu non-produktif (NPT) tidak bertambah ketika agen berada dalam status Berikutnya karena agen masih Tersedia. NPT meningkat hanya ketika agen benar-benar memasuki status non-produktif, seperti Makan Siang.

Aliran acara agen memiliki NextAgentStatus bidang baru

Saat agen menetapkan statusnya ke status Berikutnya, Amazon Connect mengisi NextAgentStatus bidang baru dengan status berikutnya yang dipilih oleh agen.

Pada saat yang sama, AgentStatus bidang terus ditampilkan Available.

Cuplikan kode berikut menunjukkan seperti apa aliran acara agen ketika agen telah menyetel CCP mereka ke status Berikutnya: Makan Siang.

```
"CurrentAgentSnapshot":
{
  "AgentStatus": {
    "ARN": "example-ARN",
    "Name": "Available",
    "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
  },
  "NextAgentStatus": {
    "Name": "Lunch",
    "ARN": "example-ARN2",
    "QueueTimestamp": "2019-08-13T20:58:00.004Z",
  }
}
```

Ketika agen belum memilih status Berikutnya, bidangnya adalah null, seperti yang ditunjukkan pada cuplikan berikut:

```
"CurrentAgentSnapshot": {
  "AgentStatus": {
    "ARN": "example-ARN",
    "Name": "Available",
    "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
  },
  "NextAgentStatus": null
}
```

Amazon Connect Streams API dan “Status berikutnya”

Fitur ini memiliki efek sebagai berikut:

- Jika Anda berintegrasi dengan Amazon Connect Streams API dan agen Anda berinteraksi langsung dengan antarmuka pengguna CCP asli, agen Anda akan segera mulai menggunakan fitur baru ini.
- Jika Anda berintegrasi dengan Amazon Connect Streams API tetapi agen Anda tidak berinteraksi langsung dengan antarmuka pengguna CCP asli, pusat kontak Anda akan terus memiliki perilaku sebelumnya ketika `Agent.setState ()` dipanggil: agen tidak akan dapat memilih status NPT atau Offline saat terhubung ke setidaknya satu kontak.

Jika Anda menangani logika perubahan status sendiri dari Amazon Connect Streams, Anda perlu membuat perubahan tambahan yang dijelaskan di README [Amazon Connect Streams](#).

Pencarian kontak: Untuk mencari kontak dengan Login Agen memerlukan Pengguna - Lihat izin di profil keamanan Anda

Untuk menggunakan filter Agen di halaman pencarian Kontak, di profil keamanan Amazon Connect Anda, Anda harus memiliki Pengguna - Lihat izin, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Users and permissions ⓘ			
Type	All	View	Edit
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ketika Anda memiliki Pengguna - Lihat izin, pada halaman pencarian Kontak filter Agen muncul, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

i The contact search page has a brand new experience. Now you can select your search timeframe by the hour. You can use multi-select for agent names, contact queues, contact flows, and more. Also, we've extended the time range of search from two weeks to eight weeks. The [previous version](#) of the contact search page will be completely removed on November 19, 2021.

Filters

Time range: June 1, 2021 - July 23, 2021 | Channel: All channels | **Add filter**

Contacts

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	Queue	Agent
aa668c24-b08b-4986-81b	Task	Jul 14, 2021, 09:00		
d9df81df-0c86-4f33-a690	Voice	Jul 20, 2021, 01:00	BasicQueue	agent1
d05952b8-6565-46e9-bc2	Voice	Jul 20, 2021, 01:00		
9020830f-81c8-4ec1-8e52	Voice	Jul 20, 2021, 01:00	BasicQueue	agent1
5c5fed3d-7030-4355-86d4	Task	Jul 14, 2021, 09:00	BasicQueue	
5ea1aebb-4831-467f-a65e	Voice	Jul 14, 2021, 09:00	BasicQueue	
db95419c-3268-48b7-916	Voice	Jun 15, 2021, 11:00	BasicQueue	

Add filter dropdown menu:

- Agent
- Contact ID
- Contact category **CL**
- Customer phone number
- Disconnect reason
- Initiation method
- Interaction duration
- Non-talk time **CL**
- Queue
- Sentiment Score **CL**
- System phone number
- Words or phrases **CL**

Tanpa Pengguna - Lihat izin, filter Agen tidak terlihat, dan pencarian kontak dengan login Agen tidak didukung, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Filters

Time range: June 1, 2021 - July 23, 2021 | Channel: All channels | **Add filter**

Contacts

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	Queue	Agent
aa668c24-b08b-4986-81b	Task	Jul 14, 2021, 09:00		
d9df81df-0c86-4f33-a690	Voice	Jul 20, 2021, 01:00		
d05952b8-6565-46e9-bc2	Voice	Jul 20, 2021, 01:00		

Add filter dropdown menu:

- Contact ID
- Customer phone number
- Disconnect reason
- Initiation method
- Interaction duration
- Queue
- System phone number

Pembaruan Juni 2021

Pesan Apple untuk Bisnis GA

Merilis Pesan Apple untuk Bisnis untuk ketersediaan umum (GA). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan Pesan Apple untuk Bisnis](#).

Cepat menghubungkan manajemen API GA

Dirilis Amazon Connect cepat menghubungkan API manajemen untuk ketersediaan umum (GA). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect Service](#). API koneksi cepat juga mendukung AWS CloudFormation. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi Jenis Sumber Daya Amazon Connect](#) di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.

Support untuk konsol Amazon Lex V2 dan API

Untuk informasi selengkapnya tentang penggunaan konsol Amazon Lex V2 dengan Amazon Connect, lihat [Menambahkan bot Amazon Lex](#). Menambahkan tiga API ini: AssociateLexBot, DisassociateLexBot, dan ListLexBots. Lihat [Referensi API Layanan Amazon Connect](#).

Obrolan: Tingkatkan ke konkurensi agen obrolan

Agen obrolan sekarang dapat menangani hingga 10 kontak obrolan bersamaan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat profil perutean](#).

Pembaruan Mei 2021

Ditambahkan acara kontak

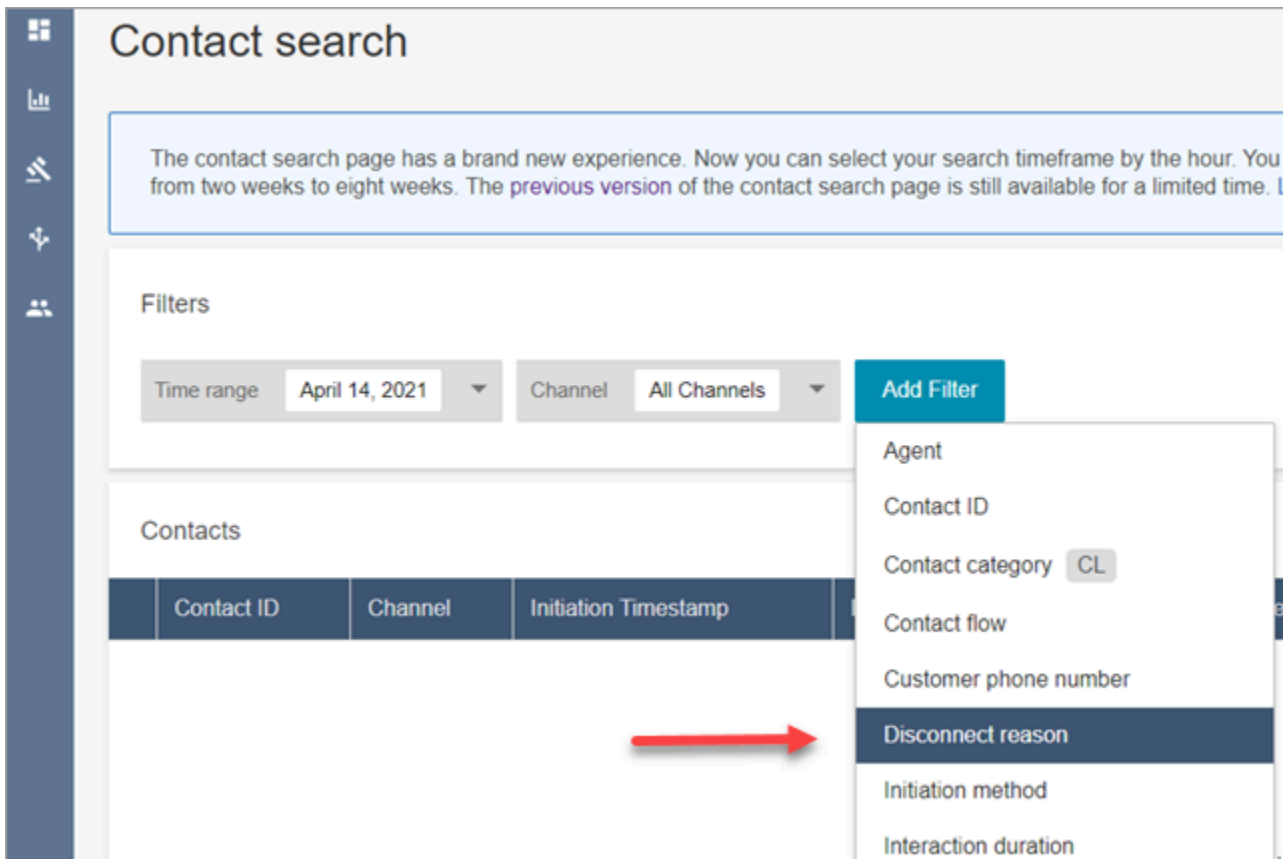
Berlangganan ke aliran acara kontak yang hampir real-time (misalnya, panggilan diantrian) di pusat kontak Amazon Connect Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Acara kontak Amazon Connect](#).

Pencarian kontak

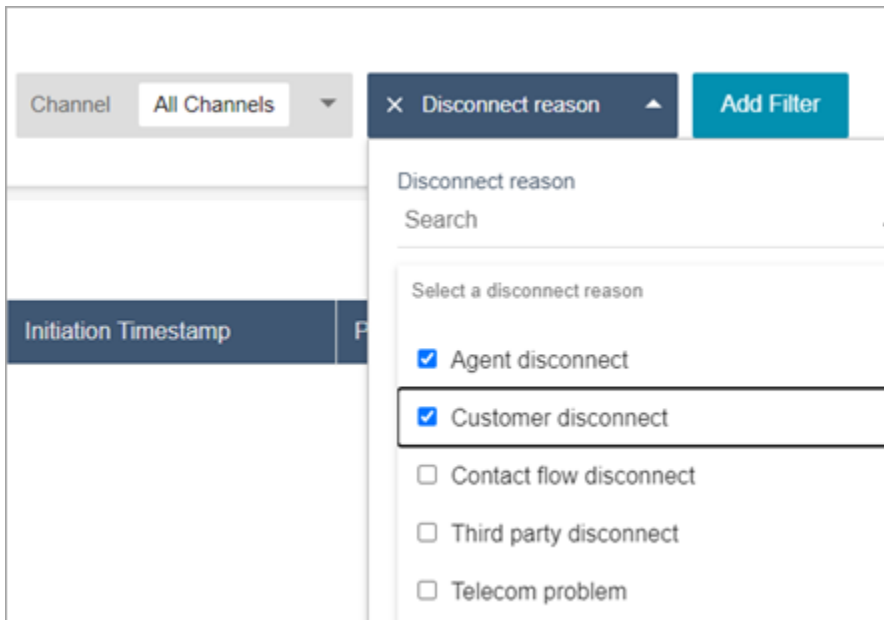
Perubahan berikut dirilis untuk pencarian Kontak:

- Peningkatan unduhan: Anda dapat mengunduh 3.000 baris hasil pencarian ke file CSV, bukan 1.000 baris. Peningkatan ini berlaku untuk kontak yang terjadi setelah 01 Desember 2020.
- Pencarian kontak mendukung Disconnect Reason sebagai filter baru di halaman pencarian Kontak.

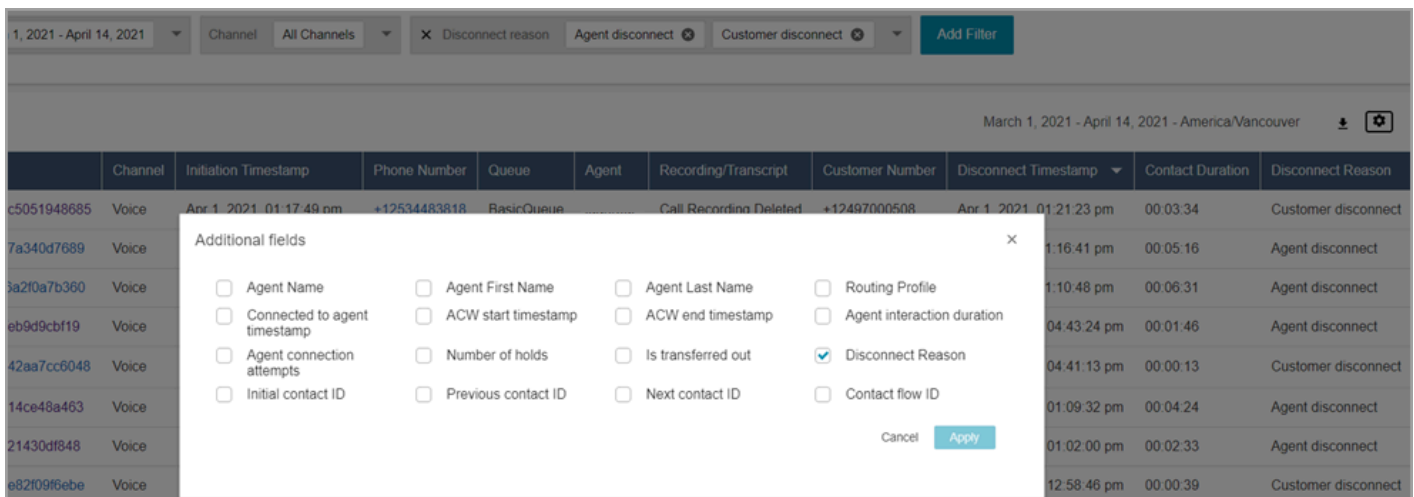
Gambar berikut menunjukkan bagaimana alasan Putuskan sambungan muncul di antarmuka pengguna sebagai filter.



Gambar berikut menunjukkan bagaimana Anda dapat memfilter berdasarkan jenis alasan pemutusan. Untuk definisi setiap alasan pemutusan, lihat [ContactTraceRecord](#) bagian topik model data catatan kontak.



Gambar berikut menunjukkan bagaimana Anda menambahkan alasan Putuskan sambungan sebagai kolom ke hasil pencarian Anda.



Pembaruan April 2021

Profil Pelanggan: Resolusi identitas

Menambahkan API resolusi identitas ke Profil Pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [MergeProfiles](#) API [GetMatches](#) dan API di referensi API Amazon Connect Customer Profiles.

Lensa Kontak: Gunakan tag kategori untuk menavigasi transkrip

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Ketuk atau klik tag kategori untuk menavigasi transkrip](#).

Perbaikan untuk metrik obrolan

Kami merilis perbaikan untuk masalah berikut yang diidentifikasi dalam metrik obrolan:

- Amazon Connect salah melaporkan bahwa kontak obrolan yang dibuat dari alur pemutusan dibuat dari aliran transfer.
- Ketika perbaikan ini, Amazon Connect mencerminkan dengan benar dalam catatan kontak dan aliran peristiwa agen bahwa kontak obrolan ini dibuat dari alur pemutusan sambungan.

Tidak ada dampak pada kontak suara atau tugas.

Kontak obrolan yang dibuat melalui alur pemutusan tidak lagi menambah metrik berikut:

- [Waktu aliran kontak](#)
- [Kontak masuk](#)
- [Kontak ditangani masuk](#)
- [Kontak ditransfer](#)

Selain itu, perhatikan perbaikan berikut untuk catatan kontak dan aliran acara agen untuk kontak obrolan:

- Catatan kontak: Ada masalah di bagian Atribut dari catatan kontak obrolan di mana metode inisiasi adalah API untuk pemutusan dan transfer kontak. Dengan perbaikan ini, metode inisiasi dengan benar mencerminkan Disconnect dan Transfer, masing-masing.
- Aliran peristiwa agen: Kontak obrolan yang dibuat dari alur pemutusan sekarang memiliki Putuskan sambungan sebagai metode inisiasi.

Pembaruan Maret 2021

Amazon Connect sekarang tersedia di Wilayah Kanada (Tengah)

Amazon Connect sekarang tersedia di Wilayah Kanada (Tengah). Anda dapat mengklaim nomor telepon bebas pulsa dan lokal dari pemasok telepon Kanada. Untuk daftar negara yang didukung

Wilayah Kanada (Tengah), lihat [Persyaratan wilayah untuk nomor telepon](#). Untuk daftar fitur Lensa Kontak yang tersedia di Wilayah Kanada (Tengah), lihat [Ketersediaan fitur Lensa Kontak menurut Wilayah](#).

Domain untuk instans Amazon Connect baru adalah “my.connect.aws”

Domain untuk URL akses Amazon Connect telah berubah menjadi my.connect.aws.

Sebagai contoh:

- Saat ini: `https://[nama contoh].awsapps.com/sambung/`
- Baru: `https://[nama contoh].my.connect.aws/`

Bagaimana dampak perubahan ini saat masuk ke Amazon Connect?

URL akses saat ini terus berfungsi untuk instans Amazon Connect yang dibuat sebelum rilis domain.connect.aws. Instans Amazon Connect yang dibuat setelah rilis secara otomatis menggunakan domain baru.

Selain itu, jika Anda membuat instans Amazon Connect baru setelah rilis domain baru, Anda harus menambahkan domain baru ke daftar yang diizinkan. Domain-domain ini merupakan tambahan dari yang saat ini diperlukan.

Domain yang saat ini diperlukan ditambahkan ke daftar izin Anda:

- `{myInstanceName}.awsapps.com/connect/ccp-v2`
- `{myInstanceName}.awsapps.com/connect/api`
- `*.cloudfront.net`

Domain tambahan baru untuk ditambahkan ke daftar izin Anda:

- `{myInstanceName}.my.connect.aws/ccp-v2`
- `{myInstanceName}.my.connect.aws/api`
- `*.static.connect.aws`

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan jaringan Anda](#).

Jadwal untuk perubahan domain

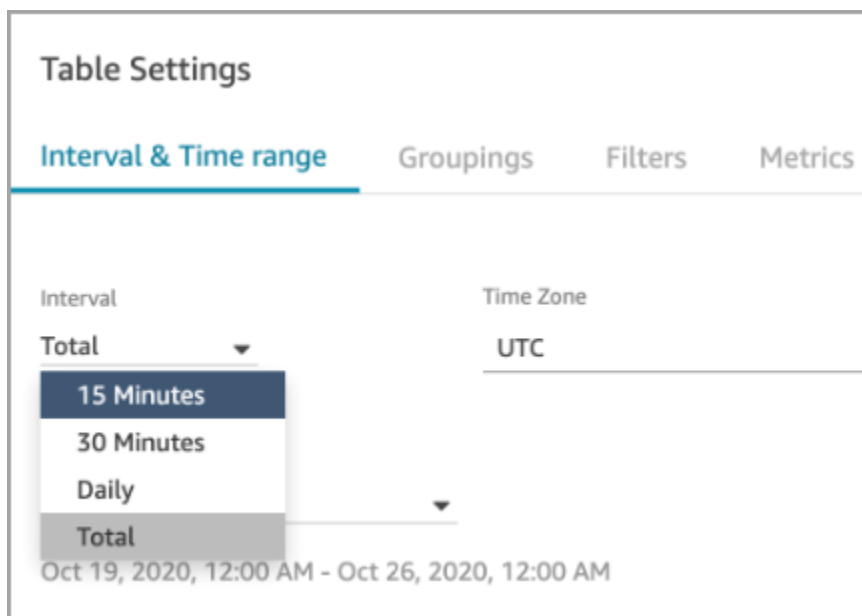
Perubahan telah diluncurkan ke semua Wilayah.

Maret 2021

Pembaruan berikut dirilis pada Maret 2021.

Saat menyesuaikan laporan metrik historis, Anda memiliki opsi untuk memilih interval 15 menit, selain opsi interval 30 menit saat ini.

Interval 15 menit bekerja sama dengan interval 30 menit. Misalnya, Anda dapat menanyakan data hingga tiga hari sekaligus, selama 35 hari terakhir.



Obrolan: Tambahkan antarmuka pengguna obrolan situs web Anda

Menambahkan widget komunikasi yang dapat Anda sesuaikan dan amankan sehingga hanya dapat diluncurkan dari widget Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

Memberikan contoh open source. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Unduh dan sesuaikan contoh open source kami](#).

Utilitas Uji Titik Akhir Amazon Connect

Untuk membantu Anda memvalidasi konektivitas ke Amazon Connect, atau memecahkan masalah saat agen Anda mengalami masalah dengan Contact Control Panel (CCP), kami telah menambahkan

Utilitas Uji Titik Akhir Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan Utilitas Uji Titik Akhir](#).

Pembaruan Februari 2021

Lensa Kontak: Ketersediaan analitik real-time

Analisis real-time Content Lens tersedia di Eropa (London), Eropa (Frankfurt), dan Asia (Tokyo). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Fitur Lensa Kontak menurut Wilayah](#).

Menyerap data ke dalam Profil Pelanggan menggunakan Amazon S3

Menambahkan kemampuan untuk membuat dan menelan data dari Amazon S3. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat dan menyerap data pelanggan ke dalam Profil Pelanggan dengan menggunakan Amazon S3](#).

Putuskan alasan di aliran catatan kontak

Aliran rekaman kontak Amazon Connect sekarang termasuk DisconnectReason untuk panggilan suara dan tugas. DisconnectReason menunjukkan apakah agen atau pelanggan memutuskan panggilan, atau apakah masalah telekomunikasi atau jaringan menyebabkan panggilan terputus. Anda juga dapat menentukan apakah tugas diselesaikan oleh agen atau aliran otomatis, atau sudah kedaluwarsa. Untuk informasi selengkapnya, lihat [ContactTraceRecord](#).

Tingkat layanan kustom

Ditambahkan kemampuan untuk membuat tingkat layanan kustom. Untuk detailnya, lihat [Pengelompokan dan kategori metrik baru](#).

Pembaruan metrik

Pembaruan berikut dirilis pada Februari 2021.

Pengelompokan dan kategori metrik baru

Dengan rilis [metrik tingkat layanan kustom](#), kami juga membuat perubahan berikut:

- Pada halaman pengaturan Tabel, [metrik tingkat layanan yang telah ditetapkan sebelumnya dan kustom](#) berada dalam grup baru yang disebut Tingkat Layanan Kontak.
- Metrik historis pada halaman Pengaturan tabel dikelompokkan ke dalam kategori.

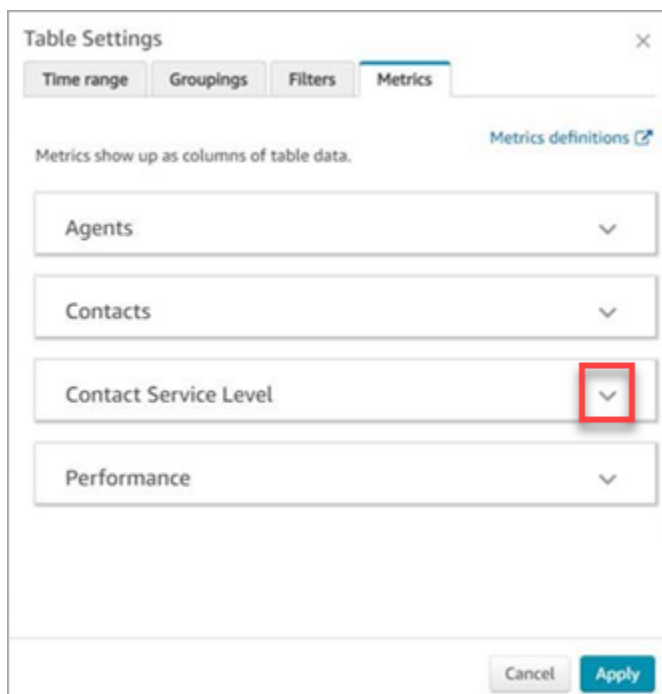
- Urutan kolom metrik pada laporan metrik historis diubah agar sesuai dengan urutan metrik pada halaman Pengaturan tabel.

Berikut ini adalah informasi lebih lanjut tentang perubahan ini.

Metrik waktu nyata: Kategori Tingkat Layanan Kontak Baru

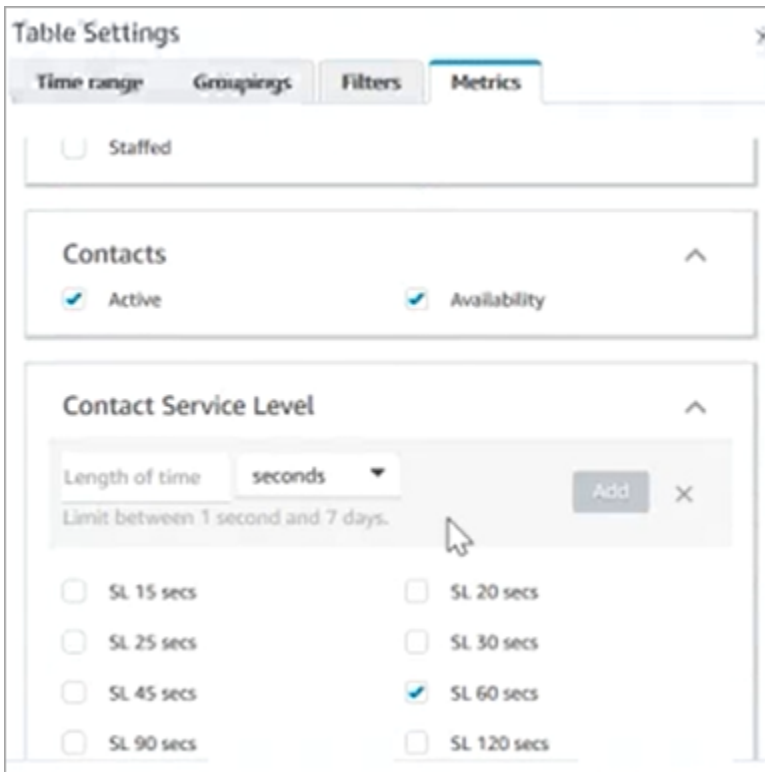
Kategori metrik baru muncul di halaman Pengaturan tabel: Tingkat Layanan Kontak.

Gambar berikut menunjukkan kategori baru ini pada halaman Pengaturan tabel, dalam grup yang dapat diperluas. Pilih tanda panah di samping grup untuk dilihat dan pilih metrik yang ingin Anda tambahkan ke laporan Anda.



Gunakan kategori Tingkat Layanan Kontak untuk memilih metrik tingkat layanan yang telah ditetapkan sebelumnya, dan untuk membuat metrik tingkat layanan kustom.

Gambar berikut menunjukkan antarmuka pengguna untuk membuat metrik tingkat layanan kustom.

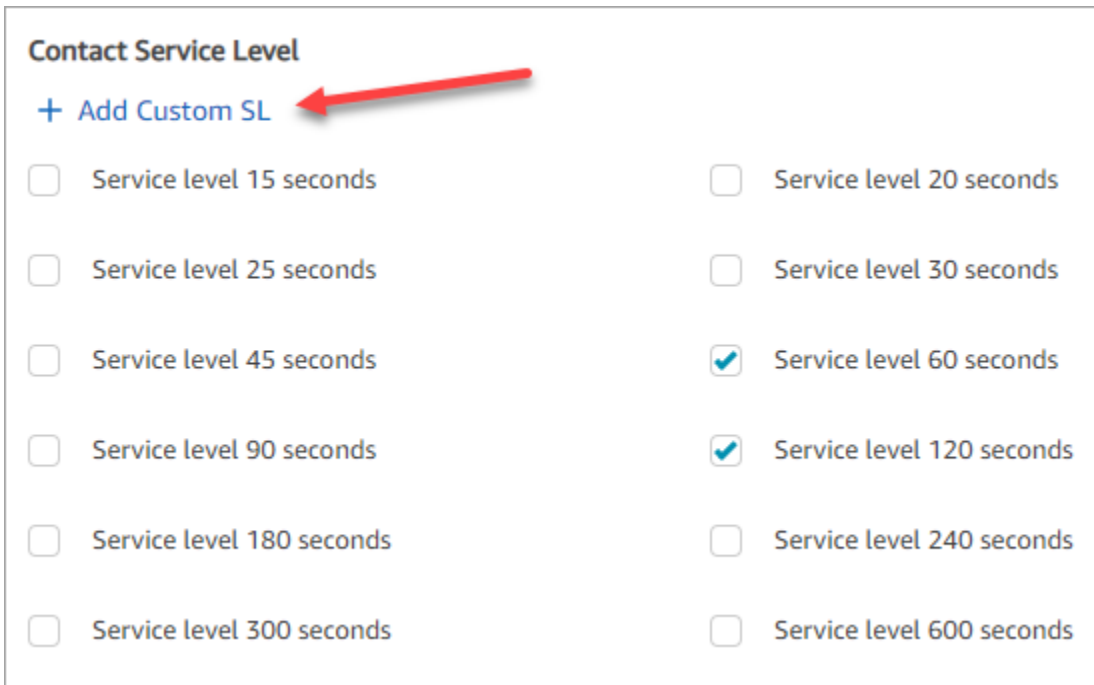


Metrik historis: Kategori baru untuk metrik

Untuk mempermudah menemukan metrik historis yang ingin Anda tambahkan ke laporan, metrik pada halaman Pengaturan tabel dikelompokkan ke dalam kategori berikut:

- Agen
- Kontak Terbengkalai
- Tingkat Layanan Kontak: Grup ini berisi tingkat layanan preset dan kustom.
- Kontak Dijawab
- Performa

Pilih Tambahkan SL Kustom untuk menambahkan tingkat layanan kustom ke laporan metrik historis Anda.



Contact Service Level

[+ Add Custom SL](#)

<input type="checkbox"/> Service level 15 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 20 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 25 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 30 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 45 seconds	<input checked="" type="checkbox"/> Service level 60 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 90 seconds	<input checked="" type="checkbox"/> Service level 120 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 180 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 240 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 300 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 600 seconds

Urutan kolom metrik pada laporan metrik historis telah berubah

Urutan kolom metrik pada laporan metrik historis cocok dengan skema pengelompokan yang diperbarui dan urutan metrik pada halaman Pengaturan tabel.

Perubahan ini mendukung penambahan [metrik tingkat layanan kustom](#). Hal ini juga memungkinkan kita untuk membuat perbaikan di masa depan di mana, misalnya, kontrol tentang bagaimana laporan terlihat berada di halaman metrik Real-time dan halaman metrik Historis, bukan halaman pengaturan Tabel.

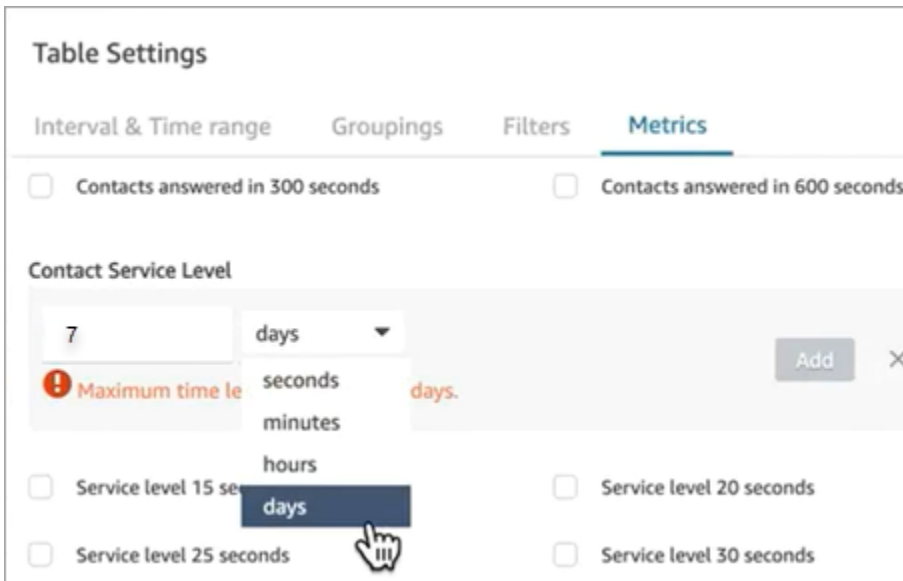
Perhatikan bagaimana kolom metrik sekarang muncul di laporan:

- Saat Anda membuka halaman metrik Real-time, tingkat layanan kustom akan muncul di akhir grup Kinerja.
- Metrik pada laporan Terjadwal yang ada (dokumen yang diproses yang masuk ke Amazon S3 bucket Anda) tidak dipesan ulang secara otomatis. Namun, jika Anda memperbarui laporan yang ada, metrik akan diurutkan ulang agar sesuai dengan urutan pada halaman Pengaturan tabel.
- Metrik tingkat layanan:
 - Laporan metrik waktu nyata: Metrik tingkat layanan selalu ditambahkan ke akhir grup Kinerja, dalam urutan menaik.
 - Laporan metrik historis: Saat Anda menambahkan metrik tingkat layanan kustom, metrik tersebut ditambahkan ke akhir laporan sesuai urutan pembuatannya.

Metrik tingkat layanan khusus

Anda memiliki kemampuan untuk menambahkan metrik tingkat layanan khusus. Anda juga dapat memilih dari durasi tambahan, seperti menit, jam, atau hari.

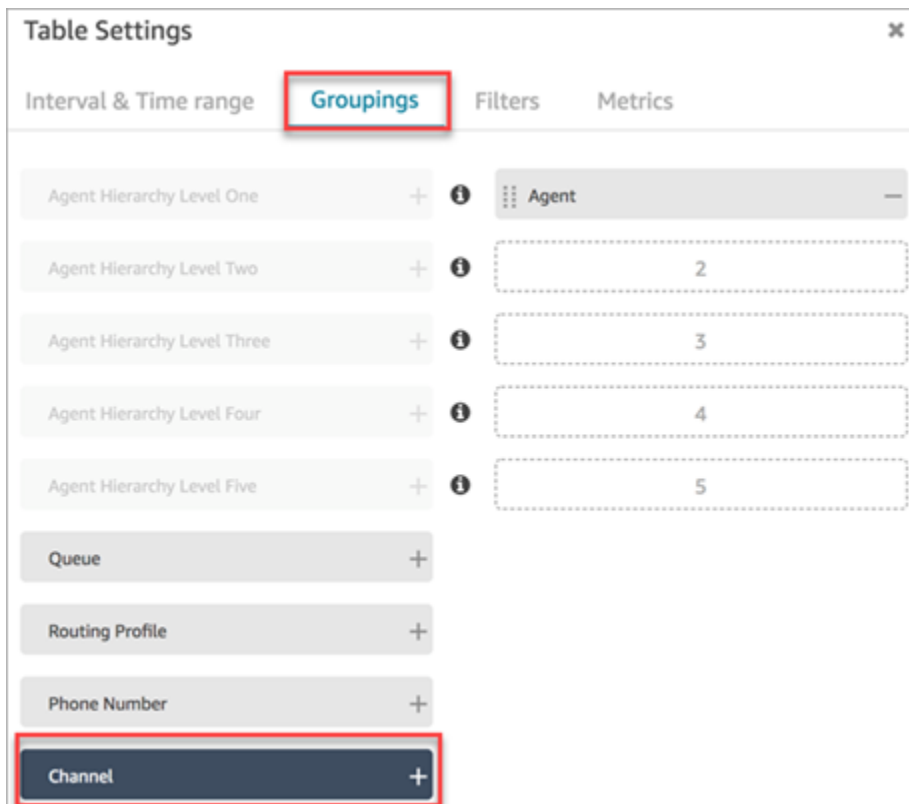
Durasi maksimum untuk tingkat layanan khusus adalah 7 hari. Itu karena di Amazon Connect Anda tidak dapat memiliki kontak yang berlangsung lebih dari 7 hari.



Kelompokkan berdasarkan saluran dalam laporan metrik historis

Untuk mengelompokkan berdasarkan saluran pada laporan metrik historis

1. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Metrik historis, lalu pilih laporan.
2. Pilih Pengaturan.
3. Pada halaman Pengaturan Tabel, pilih tab Pengelompokan. Tambahkan Saluran, dan pilih Terapkan.



4. Tabel menunjukkan kolom untuk Saluran, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Agent	Channel	Average after contact work time	Average handle time	Average customer hold time	Average agent interaction time	Contacts handled
Total						

Pembaruan Januari 2021

CCP: Ubah pengaturan audio Anda

Menambahkan kemampuan untuk mengubah pengaturan audio dari Contact Control Panel (CCP). Ini berlaku untuk organisasi yang menggunakan PKC yang disesuaikan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara menggunakan CCP atau ruang kerja agen untuk mengubah pengaturan perangkat audio Anda](#).

Antrian API (Pratinjau)

Menambahkan API sehingga Anda dapat membuat dan mengelola antrian secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect Service](#).

AppIntegrations API Amazon - GA

Dirilis Amazon AppIntegrations API untuk ketersediaan umum (GA). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon](#).

Pembaruan Desember 2020

Quick Connect API (Pratinjau)

Menambahkan API sehingga Anda dapat membuat dan mengelola koneksi cepat secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect Service](#).

Chat: Support untuk lampiran

Menambahkan dukungan untuk lampiran obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan lampiran untuk berbagi file menggunakan obrolan dan mengunggah file ke kasus](#).

Menambahkan API berikut:

- [CompleteAttachmentUpload](#)
- [GetAttachment](#)
- [StartAttachmentUpload](#)

Batas waktu DTMF yang dapat dikonfigurasi untuk Lex bot

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bidang yang dapat dikonfigurasi untuk input DTMF](#).

Tugas

Menambahkan dukungan untuk tugas, memungkinkan Anda memprioritaskan, menetapkan, melacak, dan bahkan mengotomatiskan tugas di berbagai alat yang digunakan agen untuk mendukung pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konsep: Tugas di Amazon Connect](#).

Amazon Connect API

Menambahkan Amazon Connect API yang menyediakan kemampuan untuk membuat task (`StartTaskContact`), dan satu set API pratinjau.

Pratinjau API:

- `CreateIntegrationAssociation`
- `DeleteIntegrationAssociation`
- `ListIntegrationAssociations`
- `CreateUseCase`
- `DeleteUseCase`
- `ListUseCases`

AppIntegrations API Amazon (Pratinjau)

Menambahkan AppIntegrations API Amazon (Pratinjau), yang memungkinkan Anda mengonfigurasi dan menggunakan kembali koneksi ke aplikasi eksternal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon \(Pratinjau\)](#).

Customer Profiles

Menambahkan Profil Pelanggan Amazon Connect, memungkinkan agen membuat profil pelanggan untuk setiap kontak baru yang masuk. Anda juga dapat berintegrasi dengan aplikasi eksternal yang menyediakan data profil pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan Profil Pelanggan Referensi API Amazon Connect Customer Profiles](#).

Analisis real-time menggunakan Lensa Kontak

Menambahkan analitik real-time untuk Lensa Kontak sehingga Anda dapat mendeteksi dan menyelesaikan masalah pelanggan secara lebih proaktif saat panggilan sedang berlangsung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan Referensi API Amazon Connect Contact Lens](#).

ID Suara Amazon Connect (Pratinjau)

Menambahkan ID Suara Amazon Connect (Pratinjau), yang menyediakan otentikasi pemanggil waktu nyata. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan otentikasi pemanggil waktu nyata dengan ID Suara](#).

Kebijakan Amazon Connect (Pratinjau)

Note

Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.

Menambahkan Amazon Connect Wisdom (Preview), yang memungkinkan agen untuk mencari dan menemukan konten di beberapa repositori, seperti pertanyaan umum (FAQ), wiki, artikel, dan step-by-step instruksi untuk menangani berbagai masalah pelanggan.

Amazon Connect dengan Apple Messages untuk Bisnis (Pratinjau)

Menambahkan dukungan untuk menggunakan Amazon Connect dengan Apple Messages for Business. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aktifkan Pesan Apple untuk Bisnis](#).

Pembaruan November 2020

Atribut metadata panggilan telepon

- Menambahkan atribut panggilan untuk meningkatkan deteksi penipuan dan perutean. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Atribut metadata panggilan telepon \(atribut panggilan\)](#).

Lihat perubahan historis

- Kemampuan untuk Melihat perubahan historis pada halaman konfigurasi sumber daya sekarang tersedia untuk Wilayah London. Perbedaan berikut muncul saat perubahan diluncurkan ke Wilayah lain.
 - Hasil total: Fitur angka di Lihat halaman pencarian perubahan historis, dan nomor halaman, diganti dengan ikon Sebelumnya dan Berikutnya.
 - Filter Username membutuhkan seluruh nama login.

Obrolan

- Menambahkan template pesan interaktif. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tambahkan pesan interaktif ke obrolan](#).

API

- Menambahkan API sehingga Anda dapat mengelola hierarki agen dan grup agen secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect Service](#).
- Menambahkan API berikut (dalam rilis pratinjau ungated):
 - CreateInstance
 - DescribeInstance
 - ListInstances
 - DeleteInstance
 - UpdateInstanceAttribute
 - UpdateInstanceStorageConfig

Pembaruan Oktober 2020

Pembaruan berikut dirilis pada Oktober 2020:

Arus

- Menambahkan dukungan obrolan untuk aliran bisikan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Atur aliran bisikan](#).

Metrik

- Merilis metrik real-time berikut:
 - [Rata-rata waktu menghubungkan callback](#)
 - [Rata-rata waktu koneksi masuk](#)
 - [Waktu penghubung keluar rata-rata](#)

Merilis metrik historis berikut:

- [Waktu penghubung API agen](#)

- [Waktu menghubungkan panggilan balik agen](#)
- [Waktu koneksi masuk agen](#)
- [Waktu penghubung keluar agen](#)
- [Waktu penghubung API agen rata-rata](#)
- [Rata-rata waktu menghubungkan panggilan balik agen](#)
- [Rata-rata waktu penghubung masuk agen](#)
- [Waktu penghubung keluar agen rata-rata](#)
- Dalam laporan metrik waktu nyata, tambahkan penelusuran satu klik. Ini memungkinkan Anda untuk menelusuri antrian dan merutekan data profil dalam satu klik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Gunakan penelusuran sekali klik untuk profil Routing dan tabel Antrian](#).
- Menambahkan izin akses Batasi kontak yang memungkinkan Anda mengelola akses pengguna ke hasil di halaman pencarian Kontak berdasarkan grup hierarki agen mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari kontak](#).
- Ditambahkan ContactDetails dan Referensi ke catatan kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Model data catatan kontak](#).

Pembaruan September 2020

Pembaruan berikut dirilis pada September 2020:

Kuota layanan

- Memperbarui kuota layanan untuk API Layanan Peserta Amazon Connect berikut:
 - [CreateParticipantConnection](#)
 - [DisconnectParticipant](#)
 - [GetTranscript](#)

Arus

- Menambahkan bahasa Amazon Connect Flow, representasi berbasis JSON dari serangkaian tindakan aliran, dan kriteria untuk berpindah di antara keduanya. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bahasa aliran](#).

API

Menambahkan API berikut untuk alur:

- [CreateContactFlow](#)
- [DescribeContactFlow](#)
- [UpdateContactFlowContent](#)
- [UpdateContactFlowName](#)

Menambahkan API berikut ke daftar prompt:

- [ListPrompts](#)

Menambahkan API berikut untuk profil perutean:

- [AssociateRoutingProfileQueues](#)
- [CreateRoutingProfile](#)
- [DescribeRoutingProfile](#)
- [DisassociateRoutingProfileQueues](#)
- [ListRoutingProfileQueues](#)
- [UpdateRoutingProfileConcurrency](#)
- [UpdateRoutingProfileName](#)
- [UpdateRoutingProfileQueues](#)

Pembaruan Agustus 2020

Pembaruan berikut dirilis pada Agustus 2020:

Arus

- Menambahkan kemampuan untuk secara otomatis menggunakan suara suara terbaik yang tersedia dari Amazon text-to-speech Polly untuk. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Suara suara terbaik Amazon Polly](#).
- Menambahkan kemampuan untuk memilih, memotong, menyalin, dan menempelkan aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Salin dan tempel alur](#).

Teleponi

- Menambahkan kemampuan bagi semua pelanggan untuk mengaktifkan/menonaktifkan dukungan media untuk panggilan telepon keluar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah 3: Atur telepon](#) dalam topik [Membuat instans Amazon Connect](#).

Pemantauan

- Menambahkan pencatatan panggilan Layanan Peserta Amazon Connect dengan AWS CloudTrail. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail](#).

Lensa Kontak untuk Amazon Connect

- Memperbarui izin profil keamanan untuk fitur redaksi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Lensa Kontak](#).

Pembaruan Juli 2020

Pembaruan berikut dirilis pada Juli 2020:

Arus

- Blok suara Set mendukung gaya berbicara dengan suara neural text-to-speech (TTS). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Atur suara](#).

API

- Menambahkan [StartContactRecording](#), [StopContactRecording](#), [SuspendContactRecording](#), dan [ResumeContactRecording](#) ke API Layanan Amazon Connect.

Lensa Kontak untuk Amazon Connect

- Lensa Kontak yang Diperbarui untuk Amazon Connect untuk ketersediaan umum. Fitur ini memungkinkan Anda menganalisis percakapan agen-pelanggan, dengan menggunakan

transkripsi ucapan, pemrosesan bahasa alami, dan kemampuan pencarian cerdas. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#).

Metrik

- Konten tetap yang ditambahkan pada Juni 2020 yang menyebutkan waktu idle Agen, Agen pada waktu kontak, dan Okupansi sudah tidak digunakan lagi. Itu tidak benar. Sebaliknya, mereka tidak lagi tersedia untuk pengelompokan antrian saja.
- Diperbaiki bagaimana Okupansi dihitung. Perhitungan yang benar adalah:
$$\frac{\text{Agen pada kontak (waktu jam dinding)}}{(\text{Agen pada kontak (waktu jam dinding)} + \text{Waktu idle agen})}$$

Pembaruan Juni 2020

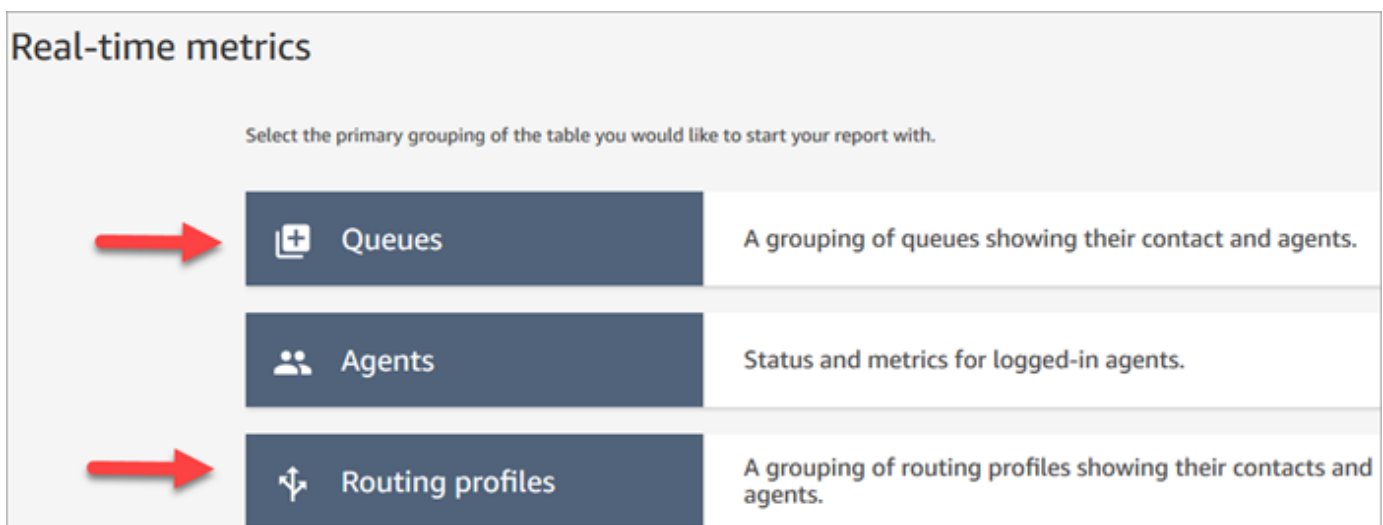
Pembaruan berikut dirilis pada Juni 2020:

Juni 2020: Perubahan untuk dukungan omnichannel

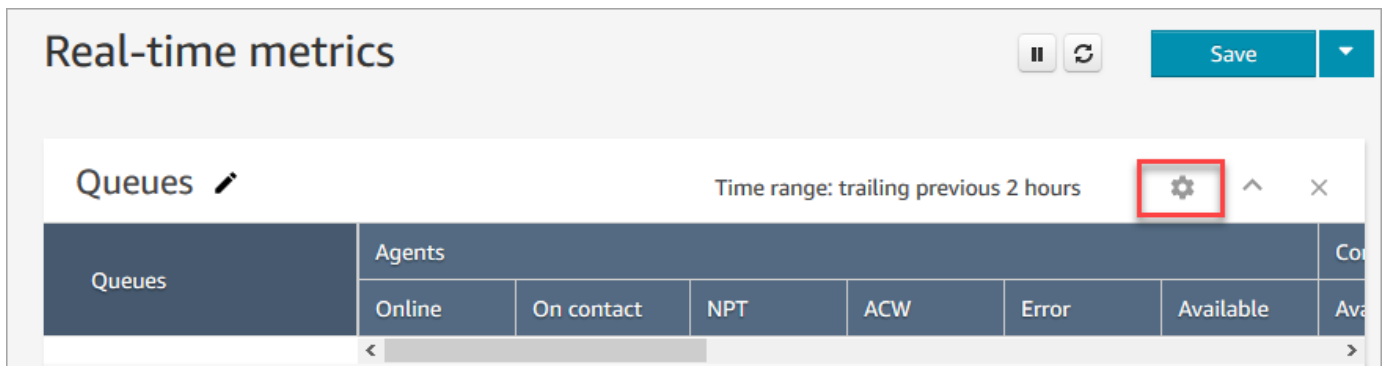
Kelompokkan berdasarkan saluran

Untuk mengelompokkan profil antrian atau perutean berdasarkan saluran pada laporan metrik waktu nyata

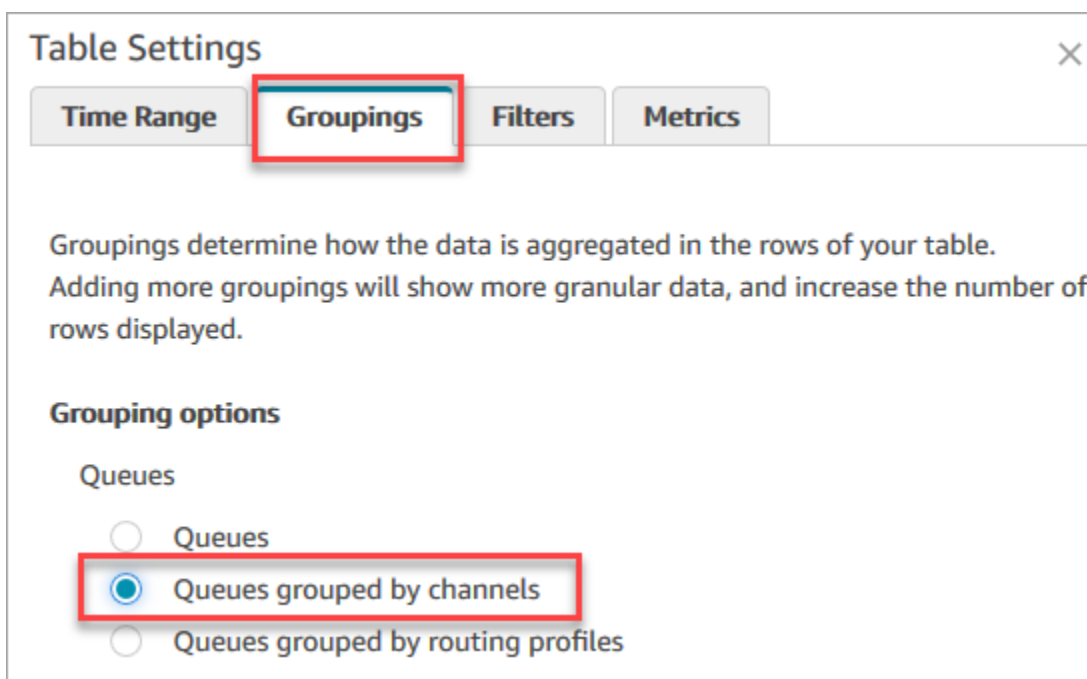
1. Pada menu navigasi, pilih Analytics dan optimasi, Metrik real-time, lalu pilih profil Antrian atau Perutean.



2. Pilih Pengaturan.



3. Pada halaman Pengaturan Tabel, pilih tab Pengelompokan dan kemudian pilih Antrian yang dikelompokkan berdasarkan saluran. Atau, jika Anda menyiapkan laporan profil Perutean, pilih Profil perutean yang dikelompokkan berdasarkan saluran.



4. Pilih Terapkan.
5. Tabel menunjukkan kolom untuk Channel.

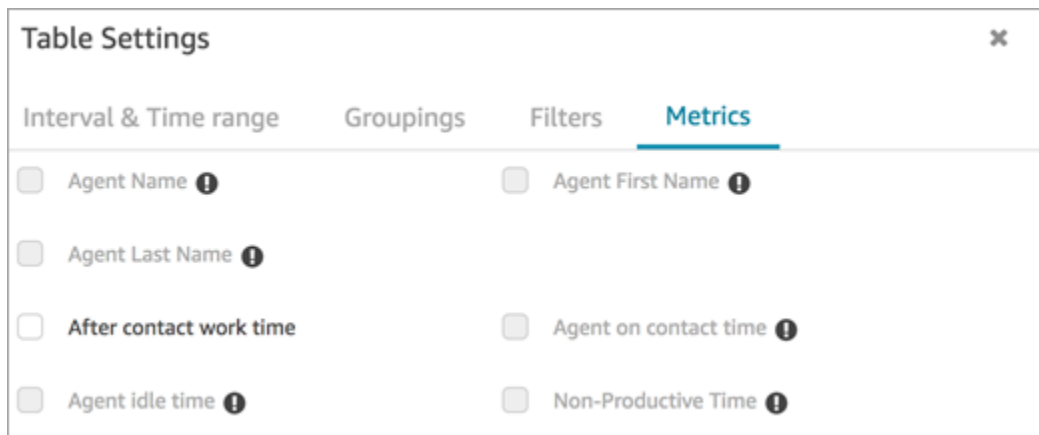
Kelompokkan berdasarkan antrian dalam laporan metrik historis

Dalam laporan metrik historis, saat Anda mengelompokkan atau memfilter metrik menurut Antrian, hasil untuk metrik berikut tidak akurat:

- Waktu idle agen (tidak didukung dalam pengelompokan antrian per Juni 2020)
- Agen pada waktu kontak (tidak didukung dalam pengelompokan antrian per Juni 2020)

- Hunian (tidak didukung dalam pengelompokan antrian per Juni 2020)

Karena itu, pada halaman Pengaturan Tabel, tab Metrik, metrik ini tidak aktif, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Selain itu, dalam laporan metrik historis, Amazon Connect menampilkan tanda hubung (-) sebagai pengganti hasil untuk metrik ini, dan sel tidak aktif (abu-abu).

Agent	Agent on contact time	Agent idle time
AnswerRates	-	-
ConcurrentOccupancy	-	-
ContactsIncoming	-	-

Pengaruh pengelompokan antrian pada laporan yang disimpan dan dijadwalkan

Jika pengelompokan atau filter Antrian digunakan pada laporan berikut, perhatikan efek ini:

- Dasbor dan laporan. Kolom untuk metrik ini tidak muncul dalam laporan yang disimpan saat dikelompokkan berdasarkan Antrian. Namun, ketika laporan yang disimpan difilter oleh Antrian, itu menunjukkan “-”.
- Laporan terjadwal. Laporan ini terus berjalan dengan sukses, tetapi tidak ada hasil yang dikembalikan untuk metrik ini.

Agen pada waktu kontak (tidak didukung dalam pengelompokan antrian per Juni 2020)

Pada laporan metrik historis saat agen menangani beberapa obrolan secara bersamaan, Agen pada waktu kontak menunjukkan waktu jam dinding: jumlah waktu yang dihabiskan untuk mengobrol. Namun, tidak ada metrik yang menunjukkan waktu yang dihabiskan agen untuk mengobrol dengan setiap kontak.

Selain itu, tidak ada hasil yang dikembalikan saat Anda menggunakan pengelompokan antrian atau filter dengan Agen pada waktu kontak.

Waktu idle agen (tidak didukung dalam pengelompokan antrian per Juni 2020)

Metrik waktu idle Agen membagi waktu idle ke dalam setiap antrian yang terkait dengan agen. Namun, ketika kontak dikelompokkan atau difilter berdasarkan Antrian, Amazon Connect tidak memberikan pandangan yang akurat tentang cara kerja agen. Karena Amazon Connect itu, tidak menampilkan waktu idle Agen saat Anda menerapkan pengelompokan atau filter Antrian ke laporan Anda.

Hunian (tidak didukung dalam pengelompokan antrian per Juni 2020)

Dengan penambahan obrolan, metrik Occupancy sekarang didefinisikan sebagai persentase waktu agen aktif pada kontak. Persentase ini dihitung sebagai berikut:

- $(\text{Agen pada kontak (waktu jam dinding)}) / (\text{Agen pada kontak (waktu jam dinding)} + \text{Waktu idle agen})$

Karena waktu idle Agen sekarang tidak akurat ketika kontak dikelompokkan atau disaring berdasarkan Antrian, metrik Occupancy juga tidak akurat. Akibatnya, ketika kontak dikelompokkan atau difilter berdasarkan Antrian, Okupansi tidak muncul di laporan.

Hunian tidak lagi muncul di halaman Dasbor.

Panel Kontrol Kontak (CCP)

- Merilis perbaikan berikut:
 - Input DTMF diteruskan ke semua baris dalam panggilan tiga arah. Setiap pihak dapat memasukkan input DTMF.
 - Menyelesaikan masalah saat nada DTMF menurun saat agen berinteraksi dengan Quick connect dan/atau Number pad selama sesi berlangsung.
 - Menyelesaikan masalah di mana koneksi cepat terkadang tidak muncul di halaman, bahkan setelah agen menyegarkannya.

- Meningkatkan pengalaman saat manajer “mendengarkan” beberapa percakapan obrolan. Memperbarui jumlah pesan yang belum dibaca pada PKT untuk menyertakan pesan yang dikirim oleh pelanggan dan yang dikirim oleh agen. Sebelumnya, jumlah pesan yang belum dibaca hanya menyertakan pesan yang dikirim oleh pelanggan.
- Instruksi yang diterbitkan untuk meningkatkan ke PKT terbaru. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Upgrade ke CCP terbaru](#).
- Menerbitkan video pelatihan yang menjelaskan cara menggunakan PKT. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Video pelatihan: Cara menggunakan PKT](#).

Arus

- Blok aliran Setel pemutusan mendukung percakapan suara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Atur aliran pemutusan](#).
- Blok Set Voice mendukung suara Amazon Polly Neural Text-to-Speech (NTTS). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Atur suara](#).
- Blok metrik Get queue dapat menampilkan metrik berdasarkan saluran, misalnya, melalui suara atau obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Dapatkan metrik antrian](#).

Pembaruan Mei 2020

Pembaruan berikut dirilis pada Mei 2020:

Arus

- Ditambahkan kemampuan untuk memilih beberapa blok pada saat yang sama dan mengatur ulang mereka sebagai kelompok dalam aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Buat alur masuk](#).

April 2020 Update

Pembaruan berikut dirilis pada April 2020:

Teleponi

- Menambahkan dukungan media awal untuk panggilan telepon keluar. Diaktifkan secara default, agen mendengar nada dan pesan audio yang diputarkan oleh perusahaan telepon — seperti sinyal sibuk, kegagalan untuk menghubungkan kesalahan, atau pesan informasi lainnya — melalui

headset atau perangkat audio mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah 3: Atur telepon](#) dalam topik [Membuat instans Amazon Connect](#).

- Menambahkan atribut `barge-in-enabled` sesi ke [Dapatkan masukan pelanggan](#) blok sehingga pelanggan dapat mengganggu bot Amazon Lex dengan suara mereka.

Pembaruan Maret 2020

Pembaruan berikut dirilis pada Maret 2020:

Arus

- Memperbarui [Menyimpan masukan pelanggan](#) blok untuk memungkinkan Anda menentukan penekanan tombol penghentian kustom.

Metrik

- Diumumkan [Juni 2020: Perubahan untuk dukungan omnichannel](#).

Jaringan

- Persyaratan softphone yang diperbarui di [Siapkan jaringan Anda](#).

Februari 2020 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Februari 2020:

Kuota Layanan

- Disesuaikan [Amazon Connect kuota layanan](#) untuk akun baru.

Arus

Diperbarui blok berikut sehingga Anda dapat mengatur atribut kontak:

- [Mengatur aliran antrian pelanggan](#)
- [Atur aliran tahan](#)

- [Atur aliran bisikan](#)

Pembaruan Januari 2020

Pembaruan berikut dirilis pada Januari 2020:

Panel Kontrol Kontak (CCP)

Pembaruan berikut dilakukan pada Contact Control Panel (ccp-v2) yang diperbarui:

- Agen sekarang dapat mentransfer kontak dengan mengklik dua kali koneksi cepat. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Transfer panggilan ke koneksi cepat atau nomor telepon eksternal](#).
- Papan nomor sekarang mempertahankan bendera negara yang dipilih sebelumnya sehingga agen tidak perlu memilihnya setiap saat.
- Semua string di antarmuka pengguna CCP sekarang dilokalkan dalam bahasa yang tersedia.
- Menyelesaikan masalah di mana warna bilah status panggilan salah ditampilkan sebagai hijau selama panggilan konferensi saat panggilan berada dalam status Bergabung. Sekarang sudah biru.
- Menyelesaikan masalah di mana nama agen ditampilkan dalam pesan kesalahan untuk obrolan yang tidak terjawab, bukan nama pelanggan.

Jaringan

- Diperbarui [Siapkan jaringan Anda](#) untuk menyertakan persyaratan untuk Panel Kontrol Kontak yang diperbarui (ccp-v2).

Pembaruan Desember 2019

Pembaruan berikut dirilis pada Desember 2019:

Pemantauan

- Menambahkan Contact Lens untuk Amazon Connect untuk pratinjau. Fitur ini memungkinkan Anda mencari percakapan untuk kata kunci, skor sentimen, dan waktu non-bicara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#).
- Menambahkan logging panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail](#).

Pembaruan November 2019

Pembaruan berikut dirilis pada November 2019:

Dukungan Omnichannel

- Menambahkan dukungan untuk komunikasi obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konsep](#).

November 2019

Perubahan nama untuk “Missed” dan “Agent status” dan “On call”

Metrik real-time berikut diganti namanya:

Nama lama	Nama baru
Terlewatkan	Agen tidak merespon
Status agen	Aktivitas agen
Pada panggilan	Pada kontak

Untuk setiap metrik, laporan tersimpan yang ada secara otomatis mulai menampilkan nama baru; Anda tidak perlu melakukan apa pun agar nama baru muncul di laporan Anda.

Urutan kolom untuk laporan tersimpan yang berisi salah satu metrik ini tetap sama. Misalnya, jika sebelumnya Anda menyimpan laporan yang status Agen adalah metrik ketiga, sekarang saat Anda membuka laporan yang disimpan, aktivitas Agen adalah nama untuk metrik ketiga.

Untuk Missed, hanya nama metrik yang diubah; perhitungan yang mendasarinya tetap sama. Kami telah mengubah nama metrik ini menjadi Agen non-respons sehingga lebih mencerminkan definisinya:

- Agen tidak menanggapi kenaikan setiap kali kontak ditawarkan kepada agen, dan agen tidak menanggapi kontak karena alasan apa pun.


Misalnya, agen bisa saja sengaja membiarkan timer habis, atau agen bisa lupa untuk memberikan akses mikrofon di Contact Control Panel dan tidak pernah mendengar dering. Dalam situasi ini, Amazon Connect tidak menjatuhkan kontak. Sebaliknya, mesin routing akan menawarkannya

ke agen lain yang tersedia, sementara pelanggan terus menunggu dalam antrian. Ini berarti satu kontak dapat mengakibatkan beberapa Agen tidak merespons sebelum agen merespons dan menangani kontak tersebut.

Untuk On call, perubahan nama menjadi On Contact hanya berlaku untuk UI metrik Real-time. Anda dapat terus menggunakan AGENTS_ON_CALL GetCurrentMetricData API untuk mengambil data untuk metrik ini.

Pembaruan label untuk “Aktivitas agen” dan “Status kontak”

Label adalah nilai yang dikembalikan dalam laporan. Misalnya, pada gambar berikut Tersedia dan Profil Perutean Dasar adalah label.

Real-time metrics				
Agents 				
Agent Login	Agent			
	Status	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile
[redacted]	Available ▾	138:57:42	-	Basic Routing Profile
[redacted]	Available ▾	167:47:25	-	Blended Agent Profile
[redacted]	Available ▾	20:49:43	-	Basic Routing Profile

Untuk Aktivitas Agen dan Status Kontak, kami mengganti nama beberapa label yang menjelaskan aktivitas agen saat ini dan apa yang terjadi dengan kontak yang sedang mereka kerjakan. Dengan cara ini, label dalam laporan Metrik Waktu Nyata lebih konsisten dengan label yang dilihat agen di Panel Kontrol Kontak. Mereka juga menyelaraskan dengan data yang dikembalikan tentang keadaan yang berbeda ini di bagian Amazon Connect lain.

Ketika nama Status Agen diubah menjadi Aktivitas Agen, label berikut juga berubah:

Skenario	Sebelumnya: Label Status Agen	Setelah: Label Aktivitas Agen	Catatan
Agen masuk tetapi offline	Tidak ditampilkan	Tidak ditampilkan	
Agen beralih ke Tersedia di PKC	Tersedia	Tersedia	

Skenario	Sebelumnya: Label Status Agen	Setelah: Label Aktivitas Agen	Catatan
Agen memiliki panggilan masuk	CallIncoming	Masuk	ContactState = Kontak masuk
Agen memiliki callback masuk	CallbackIncoming	Masuk	ContactState = Panggilan balik masuk
Agen menerima panggilan balik, yang sekarang membuat panggilan keluar ke pelanggan	Memanggil	Pada Kontak	ContactState = Panggilan balik keluar
Agen melakukan panggilan keluar (terlepas dari status apa yang dipilih agen di PKC mereka)	Memanggil	Pada Kontak	ContactState = Kontak keluar
Agen melewatkan panggilan telepon karena timer kedaluwarsa	MissedCallAgent	Terlewatkan	
Agen berinteraksi dengan pelanggan melalui panggilan telepon (terlepas dari status apa yang dipilih agen di PKC mereka)	Pada panggilan	Pada Kontak	

Skenario	Sebelumnya: Label Status Agen	Setelah: Label Aktivitas Agen	Catatan
Agen menahan pelanggan saat melakukan panggilan telepon (terlepas dari status apa yang dipilih agen di PKC mereka)	Pada panggilan	Pada Kontak	
Setelah agen menutup telepon	Setelah panggilan bekerja	Setelah kontak bekerja	
Agen sedang Makan Siang (status khusus)	Makan siang	Makan siang	
Kegiatan supervisor menyatakan jika mereka memantau beberapa agen	Pemantauan	Pemantauan	
Aktivitas agen menyatakan jika mereka terhubung ke pelanggan saat dipantau oleh supervisor	Pada panggilan	Pada Kontak	

Tabel berikut menunjukkan bagaimana label berubah untuk Contact State.

Skenario	Nama Label Sebelumnya	Nama Label Setelah
Agen masuk tetapi offline		
Agen beralih ke Tersedia di PKC	-	-

Skenario	Nama Label Sebelumnya	Nama Label Setelah
Agen memiliki panggilan masuk	-	Kontak masuk
Agen memiliki callback masuk	-	Panggilan balik masuk
Agen menerima panggilan balik, yang sekarang membuat panggilan keluar ke pelanggan	Awal	Panggilan balik keluar
Agen melakukan panggilan keluar (terlepas dari status apa yang dipilih agen di PKC mereka)	Awal	Kontak keluar
Agen melewatkan panggilan telepon karena timer kedaluwarsa	Panggilan tak terjawab	Kontak terjawab
Agen berinteraksi dengan pelanggan melalui panggilan telepon (terlepas dari status apa yang dipilih agen di PKC mereka)	Sibuk	Terhubung
Agen menahan pelanggan saat melakukan panggilan telepon (terlepas dari status apa yang dipilih agen di PKC mereka)	OnHold	Ditahan
Setelah agen menutup telepon	Setelah panggilan bekerja	Setelah kontak bekerja
Agen sedang Makan Siang (status khusus)	-	-
Kontak supervisor menyatakan jika mereka memantau agen	Pemantauan	Pemantauan

Arus

Ditambahkan blok aliran berikut:

-
-

Memperbarui blok aliran berikut untuk obrolan:

-
-
-
-

Pengelolaan Pengguna

- Ditambahkan bahwa Anda dapat menggunakan AWS Identity and Access Management (IAM) dengan Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Manajemen identitas dan akses untuk Amazon Connect](#).

Streaming Media Langsung

- Ditambahkan bahwa Anda dapat menangkap audio pelanggan untuk seluruh interaksi dengan pusat kontak Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Siapkan streaming media langsung audio pelanggan](#).

API

- Menambahkan [StartChatContactListTagsForResource](#), [TagResource](#), [UntagResource](#) ke API Layanan Amazon Connect.
- Menambahkan API [Layanan Peserta Amazon Connect](#). API ini digunakan peserta obrolan, seperti agen dan pelanggan.

Panel Kontrol Kontak (CCP)

- Memperbarui PKT sehingga mendukung obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Panduan pelatihan agen untuk PKC dan ruang kerja agen](#).

Update Oktober 2019

Pembaruan berikut dirilis pada Oktober 2019:

Metrik

- Metrik waktu nyata On call sekarang bertambah setiap kali agen menangani kontak yang terhubung, ditahan, di After Contact Work, atau agen tersebut berdialog dengan pelanggan.

Metrik ini tersedia di tabel Antrian dan tabel Profil Perutean pada halaman metrik waktu nyata. Itu juga dikembalikan oleh GetCurrentMetricData API sebagai AGENTS_ON_CALL.

Pembaruan Juni 2019

Pembaruan berikut dirilis pada Juni 2019:

Arus

- Menambahkan versi alur sehingga Anda dapat memilih antara versi yang disimpan atau dipublikasikan saat Anda memutar kembali.

Pembaruan Mei 2019

Pembaruan berikut dirilis pada Mei 2019:

Metrik dan Pelaporan

- Memperbaiki pesan kesalahan yang mungkin Anda temui saat membuat, mengedit, atau menghapus laporan terjadwal.
- Di UI laporan metrik Historis, mengubah Kontak tidak terjawab menjadi Agen non-respons. Metrik ini muncul sebagai Kontak terjawab dalam laporan terjadwal dan file CSV yang diekspor.

- Dalam aliran peristiwa agen, perbaiki pemformatan milidetik stempel waktu sehingga Anda dapat memesan dan menganalisis data dengan lebih baik. Untuk mempelajari selengkapnya, lihat [Aliran acara agen Amazon Connect](#).

Hubungi Control Panel

- Menyelesaikan masalah saat memanggil tindakan penghancuran (seperti `connection.destroy`) menggunakan [Amazon Connect Streams API](#) menghasilkan perilaku yang berbeda tergantung pada bagian mana percakapan itu dipanggil: agen atau pelanggan. Sekarang memanggil tindakan penghancuran menghasilkan perilaku yang sama untuk keduanya: percakapan yang sibuk dipindahkan ke After Call Work (ACW) dan percakapan di negara bagian lain dihapus. Jika Anda menggunakan Panel Kontrol Kontak asli alih-alih Amazon Connect Streams API, Anda tidak terpengaruh oleh masalah ini.

April 2019 Update

Pembaruan berikut dirilis pada April 2019:

Hubungi Control Panel

- Menyelesaikan masalah di mana aliran penahanan tidak berjalan dalam kasus ini:
 - Agen melewati panggilan dan kemudian mengatur diri mereka kembali ke Tersedia.
 - Kemudian mereka kembali diarahkan panggilan yang sama.
 - Agen menahan pelanggan itu saat menangani panggilan.

Namun, menunda pelanggan bekerja seperti yang diharapkan dan tidak ada dampak lain yang terjadi.

- Menyelesaikan masalah saat [Amazon Connect Streams API](#) kembali `softphoneAutoAccept = FALSE` meskipun Panggilan Terima Otomatis diaktifkan untuk agen.

Pembaruan Maret 2019

Pembaruan berikut dirilis pada Maret 2019:

Metrik dan Pelaporan

- Memperbaiki pesan kesalahan yang mungkin Anda temui saat menjalankan laporan metrik waktu nyata. Misalnya, jika Anda mengonfigurasi laporan metrik real-time secara manual agar berisi lebih dari 100 antrian, kami akan menampilkan pesan ini: “Anda telah mencapai batas maksimum 100 antrian. Harap konfigurasi ulang laporan Anda agar berisi tidak lebih dari 100 antrian.” Untuk mempelajari selengkapnya, lihat [Tidak ada metrik atau terlalu sedikit baris dalam laporan antrian?](#)

Hubungi Control Panel

- Menyelesaikan masalah di mana, dalam kasus yang jarang terjadi, agen yang sudah menangani panggilan keluar bisa saja salah disajikan dengan panggilan balik antrian tambahan, meskipun mereka hanya diizinkan untuk menangani satu kontak pada satu waktu. Karena agen itu akan berada di kontak dan tidak menganggur, agen tidak akan dapat menerima panggilan balik yang diantrian.

Dalam kasus ini, panggilan keluar tidak terpengaruh; agen tidak akan melihat adanya perbedaan dalam PKT. Panggilan balik disajikan ke agen lain alih-alih dijatuhkan.

Februari 2019 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Februari 2019:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Hubungi Routing](#)
- [Arus](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)
- [Panel Kontrol Kontak \(CCP\)](#)

Hubungi Routing

- Menyelesaikan masalah di mana dalam kasus yang jarang terjadi beberapa kontak tidak dialihkan ke agen yang tersedia untuk waktu yang lama.
- Menyelesaikan masalah di antarmuka pengguna di mana nilai yang ditampilkan untuk Jumlah agen yang dikelola untuk Profil Perutean Dasar di halaman Profil Perutean tidak benar. Jumlah agen yang benar untuk profil perutean ditampilkan di halaman Manajemen Pengguna.

Arus

- Menyelesaikan masalah dengan editor alur saat menambahkan maksud di Chrome.
- Menyelesaikan masalah saat prioritas perutean dan usia untuk panggilan balik antrian tidak disimpan.
- Menyelesaikan masalah di mana atribut kontak untuk aliran bisikan keluar tidak disimpan.

Metrik dan Pelaporan

- Ditambahkan EnqueueTimestamp, Durasi, dan DequeueTimestamp ke catatan kontak untuk kontak callback.
- Menyelesaikan masalah di mana InitiationTimestamp kontak callback tidak cocok dengan waktu panggilan balik dibuat.
- Menyelesaikan masalah saat pengguna diberi pesan yang salah saat mereka tidak memiliki izin untuk mengedit laporan.

Panel Kontrol Kontak (CCP)

- Menyelesaikan masalah di mana panggilan balik tidak berdering di PKT.

Januari 2019 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Januari 2019:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Hubungi Routing](#)
- [Arus](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)

Hubungi Routing

- Menyelesaikan masalah di mana dalam kasus yang jarang terjadi transfer agen gagal.

Arus

- Menyelesaikan masalah di mana transfer agen gagal.
- Menyelesaikan masalah yang mengakibatkan penundaan berkala dalam log aliran penerbitan.

Metrik dan Pelaporan

- Menyelesaikan masalah dalam laporan metrik real-time di mana halaman menunjukkan perhitungan yang salah untuk waktu jawaban antrian Avg.
- Menyelesaikan masalah di mana beberapa peristiwa hilang dari aliran acara agen.

Desember 2018 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Desember 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Metrik dan Pelaporan](#)
- [Panel Kontrol Kontak \(CCP\)](#)

Metrik dan Pelaporan

- Menyelesaikan masalah di mana aliran acara agen kehilangan snapshot agen selama peristiwa login dan logout.
- Menyelesaikan masalah di mana halaman detail catatan kontak menampilkan stempel waktu menggunakan zona waktu yang dipilih pada halaman pencarian.
- Menyelesaikan masalah saat AfterContactWork status diganti.
- Menyelesaikan masalah di mana stempel waktu tidak benar jika agen secara tidak sengaja terputus saat menahan pelanggan.

Panel Kontrol Kontak (CCP)

- Menyelesaikan masalah intermiten dengan inisialisasi saat konfigurasi agen rusak atau null.
- Menyelesaikan masalah saat menekan Enter untuk mentransfer panggilan tidak berfungsi.

November 2018 Update

Pembaruan berikut dirilis pada November 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Umum](#)
- [Arus](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)

Umum

- Menyelesaikan masalah dengan audit.
- Menyelesaikan masalah yang terkadang mengakibatkan agen ditempatkan dalam status default saat kontak terputus saat mencoba terhubung ke agen.
- Mengatasi masalah yang terkadang mengakibatkan agen yang baru dibuat tidak dapat masuk dengan benar jika upaya masuk terjadi segera setelah akun pengguna dibuat.

Arus

- Menambahkan blok Loop baru, yang memungkinkan Anda melakukan loop melalui segmen aliran, seperti meminta informasi pelanggan waktu tambahan jika data yang valid tidak dimasukkan.

Metrik dan Pelaporan

- Menyelesaikan masalah saat callback ditangani disertakan dalam hitungan kontak masuk dalam laporan historis, tetapi tidak dihitung dalam laporan terjadwal. Callback yang ditangani tidak lagi termasuk dalam hitungan untuk Kontak masuk yang ditangani dalam laporan historis.
- Peningkatan kinerja pembuatan laporan untuk laporan dengan sejumlah besar antrian dan agen dalam suatu contoh.
- Menyelesaikan masalah tentang bagaimana ACW dilaporkan, dan mengisi kembali data dalam kasus pelanggan untuk memperbaiki data ACW untuk bulan September, Oktober, dan November.

Oktober 2018 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Oktober 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Umum](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)
- [API](#)

Umum

- Menyelesaikan masalah yang terkadang mengakibatkan sesi media macet.

Metrik dan Pelaporan

- Menyelesaikan masalah yang terkadang mengakibatkan nama agen tidak ditampilkan dengan benar dalam laporan historis.
- Menyelesaikan masalah yang terkadang mengakibatkan data yang terkait dengan status agen Auxiliary salah ditimpa.

API

- Menyelesaikan masalah saat `GetCurrentMetrics` operasi mengembalikan metrik `OLDEST_CONTACT_AGE` dalam milidetik, bukan detik.

September 2018 Update

Pembaruan berikut dirilis pada September 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Umum](#)
- [API](#)

Umum

- Peningkatan waktu pemuatan halaman untuk halaman manajemen Pengguna.
- Menyelesaikan masalah yang terkadang menyebabkan masalah saat memuat halaman Antrian ketika ada banyak koneksi cepat yang terkait dengan antrian.

API

- Merilis [UpdateContactAttributes](#) operasi untuk Amazon Connect API.

Agustus 2018 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Agustus 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Umum](#)
- [Hubungi Routing](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)

Umum

- Menambahkan batasan 64 karakter untuk panjang kata sandi untuk akun administrator yang dibuat selama pembuatan instance.
- Menyelesaikan masalah di mana halaman Jam operasi tidak akan dimuat ketika tidak ada hari yang dipilih untuk konfigurasi Jam operasi yang disimpan.

Hubungi Routing

- Meningkatkan batas waktu untuk bisikan menjadi 2 menit untuk panggilan balik keluar dan antrian sehingga agen memiliki waktu lebih lama untuk mempersiapkan panggilan masuk.

Metrik dan Pelaporan

- Memodifikasi bagaimana nilai metrik ditinggalkan Kontak sehingga panggilan yang ditransfer ke callback tidak dihitung sebagai kontak yang ditinggalkan.

Juli 2018 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Juli 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Fitur Baru](#)
- [Umum](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)
- [Arus](#)

Fitur Baru

- [Nomor ID penelepon keluar](#)
- [Tambahkan bot Amazon Lex ke Amazon Connect](#)
- [API Manajemen Pengguna](#)
- [Mengelola kontak dalam antrian](#)

Umum

- Menambahkan pesan kesalahan saat mencoba membuat pengguna admin selama pembuatan instance menggunakan “Administrator” sebagai nama pengguna. Administrator nama pengguna dicadangkan untuk penggunaan internal, dan tidak dapat digunakan untuk membuat akun pengguna di Amazon Connect.
- Menambahkan dukungan untuk nama pengguna direktori yang menyertakan tanda hubung berturut-turut.
- Ditambahkan pagination saat menampilkan profil keamanan dalam instans Anda sehingga lebih dari 25 profil keamanan dapat ditampilkan.
- Pengeoptimalan kinerja untuk mengurangi latensi saat menggunakan API. `StartOutboundVoiceContact`

Metrik dan Pelaporan

- Menyelesaikan masalah dalam laporan metrik waktu nyata di mana filter yang diterapkan tidak ditampilkan di halaman pengaturan saat filter tambahan diterapkan. Halaman pengaturan sekarang menampilkan filter yang diterapkan dengan benar.

Arus

- Menambahkan menu drop-down untuk atribut kontak agar lebih mudah untuk referensi atribut dalam aliran.

Juni 2018 Update

Pembaruan berikut dirilis pada Juni 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Umum](#)
- [Telepon dan Suara](#)
- [Arus](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)
- [Panel Kontrol Kontak \(CCP\)](#)

Umum

- Mengubah font di UI ke Amazon Ember untuk keterbacaan yang lebih baik.

Telepon dan Suara

- Memperkenalkan dukungan untuk menggunakan bot Amazon Lex dengan Amazon Connect di Wilayah AS Barat (Oregon).
- Memperbaiki bug yang dalam beberapa kasus menyebabkan panggilan terputus saat prompt Loop terjadi bersamaan dengan panggilan yang menghubungkan ke agen.

Arus

- Mengganti nama blok antrean Set menjadi Set working queue.
- Menambahkan tombol Salin ke clipboard di sebelah ARN aliran sehingga Anda dapat dengan mudah menyalin ARN. Pilih Tampilkan informasi aliran tambahan di bawah nama alur di desainer untuk menampilkan ARN.

- Menambahkan blok nomor telepon Panggilan baru, yang memungkinkan Anda memilih nomor telepon dari instans Anda untuk ditampilkan sebagai ID pemanggil dalam alur bisikan keluar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Nomor ID penelepon keluar](#).
- Atribut kontak yang dirilis untuk metrik sistem, termasuk blok metrik Dapatkan baru dalam alur. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Rute berdasarkan jumlah kontak dalam antrian](#).

Metrik dan Pelaporan

- Memperbaiki masalah yang menyebabkan rendering kolom pencarian yang salah di setelan filter untuk beberapa laporan metrik historis.
- Memperbaiki masalah dalam laporan yang diunduh di mana nomor telepon akan kosong, bukan mencantumkan nomor telepon untuk panggilan yang merupakan panggilan balik.
- Laporan Login/Logout sekarang mendukung 20.000 baris per pembuatan laporan, naik dari 10.000.

Panel Kontrol Kontak (CCP)

- Menambahkan tombol bisu ke CCP dan fungsi bisu ke API Streams sehingga agen dapat membisukan dan membunyikan panggilan aktif.

Pembaruan April dan Mei 2018

Pembaruan berikut dirilis pada bulan April dan Mei 2018:

Pembaruan berdasarkan kategori

- [Umum](#)
- [Telepon dan Suara](#)
- [Arus](#)
- [Metrik dan Pelaporan](#)
- [Panel Kontrol Kontak \(CCP\)](#)

Umum

- [Suara Amazon Polly](#) baru sekarang secara otomatis tersedia di Amazon Connect segera setelah diluncurkan. Anda dapat menggunakan suara-suara baru, seperti Matthew dan Léa, dalam arus Anda.

- Pemberlakuan kata sandi yang diperbarui untuk akun pengguna Amazon Connect agar sesuai dengan persyaratan untuk akun admin Amazon Connect yang dibuat selama pembuatan instans.
- Mengatasi masalah yang terkadang mengakibatkan alamat email tidak disimpan saat memperbarui akun pengguna yang ada.

Telepon dan Suara

- Pengoptimalan layanan untuk mengurangi latensi dan meningkatkan ID penelepon untuk telepon Jepang.
- Pelanggan sekarang dapat melakukan panggilan ke Jersey dan Guernsey di Kepulauan Channel.
- Menambahkan dukungan untuk input numerik keypad ke bot Amazon Lex saat digunakan dalam alur kontak Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect Now Mendukung Input Keypad dengan Amazon Lex Chatbot](#).
- Mengurangi latensi untuk panel kontrol kontak, meningkatkan pengalaman pengguna agen.

Arus

- Menyelesaikan masalah dengan menerbitkan alur jika blok fungsi AWS Lambda digunakan dalam alur, dan jenis input untuk parameter diubah dari atribut Kirim dengan atribut Sistem diubah menjadi Kirim teks. Alur ini sekarang berhasil diterbitkan.
- Bisikan agen dan pelanggan sekarang dipertahankan dengan panggilan balik antrian.
- Atribut sekarang benar bertahan dengan callback antrian.
- Atribut kontak sekarang dipertahankan saat menggunakan blok prompt Loop dalam alur antrian.

Metrik dan Pelaporan

- Data untuk laporan terjadwal sekarang ditunda 15 menit untuk memungkinkan data terbaru dimasukkan ke dalam laporan. Sebelumnya, dalam beberapa kasus, data laporan untuk periode 15 menit terakhir selama interval laporan yang dijadwalkan tidak dimasukkan dalam laporan terjadwal. Ini berlaku untuk semua jenis laporan.
- Dalam perhitungan metrik, waktu panggilan masuk berdering dikaitkan dengan waktu idle jika agen dalam keadaan idle sebelum panggilan masuk.
- Agen metrik pada waktu kontak sekarang mencakup waktu yang dihabiskan agen dalam keadaan sibuk tambahan.

- Menerbitkan dokumentasi baru tentang metrik.

Panel Kontrol Kontak (CCP)

- Menambahkan tombol Simpan ke menu pengaturan untuk PKC ketika agen menggunakan telepon meja. Tombol Simpan menyimpan konfigurasi deskphone antar sesi.
- Nama pengguna agen sekarang tersedia sebagai bagian dari data konfigurasi agen di [Amazon Connect Streams API](#).
- Atribut kontak sekarang tersedia saat menggunakan streams.js (Streams API) untuk screenpops setelah panggilan balik antrian.
- Memperbaiki masalah di mana untuk beberapa panggilan terima otomatis, agen terus mendengar dering setelah menerima dan bergabung dengan panggilan.

Riwayat Dokumen Amazon Connect

Tabel berikut menjelaskan perubahan penting dalam setiap rilis Panduan Administrator Amazon Connect. Untuk notifikasi tentang pembaruan dokumentasi ini, langganan ke umpan RSS.

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Metrik historis untuk manajemen kasus	Amazon Connect Cases menyediakan metrik berikut untuk manajemen kasus: Rata-rata waktu resolusi kasus , Rata-rata kontak per kasus , Kasus dibuat , Kasus dibuka kembali , Kasus diselesaikan , Kasus diselesaikan pada kontak pertama , Kasus saat ini .	Februari 29, 2024
Menambahkan topik tentang praktik terbaik untuk kampanye keluar	Untuk informasi selengkapnya, lihat Praktik terbaik untuk kampanye keluar Amazon Connect .	Februari 19, 2024

[Amazon Connect Cases menyediakan riwayat audit pada kasus](#)

Untuk informasi tentang cara mengaktifkan fitur untuk pengguna Anda, lihat [Menetapkan izin](#). Juga, lihat [GetCaseAuditEvents](#) di Referensi API Amazon Connect.

Februari 2, 2024

[Menambahkan topik tentang mengelola obrolan di seluruh Wilayah](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengelola obrolan di seluruh Wilayah](#).

Februari 2, 2024

[Menambahkan topik tentang memilih keluar dari menggunakan data Anda untuk peningkatan layanan](#)

Pelajari layanan Amazon Connect mana yang menggunakan konten pelanggan yang Anda berikan untuk melatih model dan terus meningkatkan pengalaman Anda, serta cara memilih keluar jika diinginkan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tidak menggunakan data Anda untuk peningkatan layanan](#).

Januari 19, 2024

[Menambahkan topik tentang praktik terbaik untuk digunakan PutDialRequestBatch untuk panggilan kampanye keluar](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Praktik terbaik PutDialRequestBatch untuk menggunakan panggilan kampanye keluar](#).

Januari 19, 2024

[GA untuk Amazon Connect kampanye keluar API panggilan suara](#)

Merilis [PutDialRequestBatch](#) untuk ketersediaan umum. API ini memungkinkan Anda untuk menggunakan kemampuan manajemen daftar Anda sendiri untuk menyiapkan strategi kontak (misalnya, waktu mulai dan berakhir kampanye, do-not-call waktu, upaya kontak maksimum) saat secara terprogram menggunakan an dialer prediktif Amazon Connect dengan deteksi mesin penjawab yang didukung machine learning (ML). Ini membantu meningkatkan koneksi live-party.

Januari 12, 2024

[Tongkang untuk obrolan: Manajer dapat bergabung dengan obrolan yang sedang berlangsung antara agen dan pelanggan](#)

Manajer dapat bergabung dan berpartisipasi dalam obrolan berkelanjutan antara agen dan pelanggan, memastikan bahwa masalah pelanggan yang paling kompleks pun diselesaikan dengan cepat dan akurat. Untuk informasi selengkapnya, lihat Percakapan [suara dan obrolan langsung Barge](#). Lihat juga pembaruan untuk [SendEvent](#) API [MonitorContact](#) dan.

Januari 12, 2024

[Pengalaman suara berkualitas tinggi untuk agen yang menggunakan lingkungan Citrix Virtual Desktop Infrastructure \(VDI\).](#)

Agan Anda dapat memanfaatkan aplikasi desktop jarak jauh Citrix untuk membongkar pemrosesan audio ke perangkat lokal mereka dan untuk secara otomatis mengarahkan audio ke Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Citrix VDI dengan optimasi audio Amazon Connect](#).

10 Januari 2024

[GetRecommendations dan QueryAssistant API akan dihentikan mulai 1 Juni 2024](#)

Dua Amazon Q di Connect API— [GetRecommendations](#) dan [QueryAssistant](#)—akan dihentikan mulai 1 Juni 2024. Untuk menerima tanggapan generatif setelah 1 Maret 2024, Anda perlu membuat Asisten baru di Amazon Connect konsol dan mengintegrasikan Amazon Q in Connect JavaScript library (amazon-q-connectjs) ke dalam aplikasi Anda.

10 Januari 2024

[Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk laporan metrik historis](#)

Anda dapat menerapkan izin terperinci ke metrik sumber daya yang disertakan dalam laporan metrik historis. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menerapkan kontrol akses berbasis tag ke laporan metrik historis](#).

Januari 3, 2024

[Jeda dan lanjutkan tugas](#)

Anda dapat menjeda dan melanjutkan semua tugas yang tidak kedaluwarsa, terputus, atau dijadwalkan untuk lain waktu. Hal ini memungkinkan agen untuk membebaskan slot aktif sehingga mereka dapat menerima tugas yang lebih penting ketika tugas mereka saat ini terhenti, misalnya, karena persetujuan yang hilang atau menunggu input eksternal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Konsep: Jeda dan lanjutkan tugas](#). Lihat juga [ResumeContactAPI](#) dan [PauseContact](#).

15 Desember 2023

[Laporan penagihan yang lebih terperinci](#)

Terapkan tag kontak untuk mendapatkan laporan penagihan yang lebih rinci di AWS Cost Explorer dan Laporan AWS Biaya & Penggunaan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur penagihan granular untuk melihat detail penggunaan Amazon Connect Anda](#). Lihat juga [TagContact](#) dan [UntagContact](#) di Referensi API Amazon Connect.

15 Desember 2023

[Metrik baru: Kontak Dijawab/Ditinggalkan di X](#)

Pada halaman metrik Real-time, Anda dapat menentukan ambang batas kustom untuk [Kontak yang ditinggalkan di X](#) dan [Kontak yang dijawab dalam X](#), di mana X adalah rentang waktu yang Anda tentukan.

Desember 4, 2023

[Kebijakan terkelola peran AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy terkait layanan yang diperbarui](#)

Memperbarui kebijakan terkelola peran terkait layanan untuk menggunakan nomor telepon Amazon Pinpoint agar Amazon Connect memungkinkan pengiriman SMS. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

28 November 2023

[Pembuat UI tanpa kode untuk panduan step-by-step](#)

Fitur ini memungkinkan Anda untuk membuat dan mengelola halaman UI yang ditampilkan kepada agen dalam step-by-step panduan. Menggunakan drag-and-drop antarmuka Anda dapat menentukan konten statis dan dinamis untuk UI agen. Ini termasuk tata letak, gaya, dan data dinamis, yang memungkinkan Anda mengontrol tampilan dan nuansa pengalaman agen Anda. Dengan kemampuan ini, Anda dapat menentukan apa yang ditampilkan di UI agen Anda selama pengalaman yang step-by-step dipandu. Untuk informasi selengkapnya, lihat dokumentasi [pembuat UI tanpa kode](#).

28 November 2023

[Profil Pelanggan menyediakan kemampuan pemetaan data pelanggan bertenaga AI generatif](#)

Profil Pelanggan menyediakan kemampuan pemetaan data pelanggan bertenaga AI generatif yang secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk membuat profil terpadu, yang memungkinkan Anda menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih personal dengan lebih efisien. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pemetaan data bertenaga AI Generatif](#).

28 November 2023

[Data lake Analytics \(Pratinjau\)](#)

28 November 2023

Anda dapat menggunakan data lake Analytics sebagai lokasi pusat untuk menyimpan berbagai jenis data dari Amazon Connect. Data ini mencakup catatan kontak dan analisis percakapan Lensa Kontak. Data disegarkan setiap 24 jam. Anda dapat menggunakan data lake Analytics untuk membuat laporan kustom atau menjalankan kueri SQL. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Access Analytics data lake](#). Untuk daftar tindakan baru, lihat topik [tindakan data lake Analytics](#) di Referensi API Amazon Connect.

[Amazon Connect mendukung SMS dua arah](#)

Amazon Connect mendukung kemampuan Short Messaging Service (SMS) dua arah, sehingga memudahkan Anda menyelesaikan masalah pelanggan dengan pesan teks. SMS menawarkan saluran di mana-mana dan nyaman bagi pelanggan untuk mendapatkan bantuan, sekaligus memungkinkan Anda untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dengan biaya lebih rendah. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur pesan SMS](#). Untuk daftar tindakan baru, lihat [Catatan rilis](#).

28 November 2023

[Amazon Connect menyediakan panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#)

Kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video Amazon Connect memungkinkan pelanggan menghubungi Anda tanpa harus meninggalkan web atau aplikasi seluler Anda. Anda dapat menggunakan kemampuan ini untuk meneruskan informasi kontekstual ke Amazon Connect. Ini memungkinkan Anda untuk mempersonalisasi pengalaman pelanggan berdasarkan atribut seperti profil pelanggan atau informasi lainnya, seperti tindakan yang sebelumnya diambil dalam aplikasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menyiapkan kemampuan panggilan dalam aplikasi, web, dan video](#) serta tindakan [StartWebRTCContact](#) di Referensi API Amazon Connect.

28 November 2023

[Amazon Connect Contact Lens menyediakan analisis percakapan real-time untuk obrolan](#)

Contact Lens menyediakan analisis percakapan real-time untuk obrolan, memperluas analisis pasca-kontak yang didukung pembelajaran mesin (misalnya, analisis sentimen, kategorisasi kontak otomatis, dan banyak lagi) ke skenario kontak waktu nyata. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan](#) dan tindakan [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2](#) di Referensi API Amazon Connect.

28 November 2023

[Amazon Connect Contact Lens menyediakan ringkasan kontak bertenaga AI generatif \(Pratinjau\)](#)

Lensa Kontak menyediakan ringkasan pasca-kontak bertenaga AI generatif, memungkinkan manajer pusat kontak untuk memantau dan membantu meningkatkan kualitas kontak dan kinerja agen secara lebih efisien. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Lihat ringkasan pasca-kontak yang didukung oleh AI generatif \(Pratinjau\)](#).

28 November 2023

[Menambahkan Amazon Q di Connect](#)

Amazon Q in Connect adalah asisten layanan pelanggan AI generatif. Ini adalah evolusi Amazon Connect Wisdom yang ditingkatkan LLM yang memberikan rekomendasi waktu nyata untuk membantu agen pusat kontak menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan akurat. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Amazon Q di Connect untuk mendapatkan bantuan agen bertenaga AI generatif secara real-time](#) dan [Referensi Amazon Q in Connect API](#).

28 November 2023

[Buat tanggapan cepat](#)

Tanggapan cepat memberikan jawaban pra-tertulis untuk pertanyaan pelanggan umum selama percakapan obrolan. Respons dapat menghemat waktu dan mengurangi frustrasi pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat respons cepat untuk digunakan dengan kontak obrolan](#) dan [Cari tanggapan cepat di CCP](#).

17 November 2023

[Melihat dan mengelola kuota layanan yang diterapkan untuk Amazon Connect menggunakan AWS Service Quotas](#)

Service Quotas memungkinkan Anda untuk melihat nilai kuota default dan diterapkan untuk sumber daya yang digunakan oleh setiap instans Amazon Connect Anda. Saat meminta peningkatan kuota, Service Quotas memungkinkan Anda untuk menunjukkan kuota Amazon Connect dan nilai yang diinginkan. Untuk kuota yang mendukung penyesuaian tingkat sumber daya, Anda juga dapat menentukan instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kuota layanan Amazon Connect](#)

16 November 2023

[Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Amazon Q di Connect. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola.](#)

15 November 2023

[Amazon Connect halaman konfigurasi prompt menyediakan cakupan CloudTrail](#)

Antarmuka pengguna konfigurasi prompt telah diperbarui untuk membuatnya lebih efisien bagi Anda untuk mengelola prompt. Selain itu, saat Anda menambahkan, memperbarui, atau menghapus prompt dari situs web Amazon Connect admin, catatan aktivitas tersebut tersedia AWS CloudTrail untuk visibilitas, pelaporan, dan kepatuhan. Untuk informasi selengkapnya tentang halaman prompt baru, lihat [Membuat prompt](#).

10 November 2023

[Amazon Connect memungkinkan integrasi dengan aplikasi pemindaian file pilihan Anda untuk mendeteksi malware](#)

Anda dapat mengintegrasikan Amazon Connect dengan aplikasi pemindaian file pilihan Anda untuk mendeteksi malware atau konten lain yang tidak diinginkan dalam lampiran sebelum dapat dibagikan dalam obrolan atau diunggah ke kasing. Kemampuan ini memberikan lapisan perlindungan tambahan bagi pelanggan dan organisasi Anda dengan mencegah file berbahaya dibagikan dan diunduh. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur pemindaian lampiran](#).

9 November 2023

[Kebijakan terkelola peran AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy](#) terkait layanan yang diperbarui

Memperbarui kebijakan terkelola peran terkait layanan untuk kampanye keluar. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

8 November 2023

[Amazon Connect Amazon Connect API panggilan suara kampanye keluar](#)

Amazon Connect kampanye keluar mendukung penjangkauan suara volume tinggi dengan menggunakan API. [BatchPutContact](#) Anda dapat menggunakan kemampuan manajemen daftar Anda sendiri untuk menyiapkan strategi kontak (misalnya, waktu mulai dan berakhir kampanye, waktu, upaya kontak maksimum), do-not-call sementara secara terprogram menggunakan dialer prediktif Amazon Connect dengan deteksi mesin penjawab yang didukung pembelajaran mesin (ML). Ini meningkatkan koneksi pihak langsung dan mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan agen dengan panggilan yang tidak dijawab. Anda juga dapat melacak hasil dari semua panggilan kampanye menggunakan catatan kontak Amazon Connect.

8 November 2023

[Amazon Connect Kasus mendukung nama penulis pada komentar](#)

Anda dapat menambahkan dan melihat komentar penulis secara terprogram dengan menggunakan [CreateRelatedItem](#) dan [SearchRelatedItems](#) API.

8 November 2023

[Menambahkan kebijakan peran terkait layanan baru dan peran terkait layanan](#)

Menambahkan kebijakan peran AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy terkait layanan dan peran AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization terkait layanan untuk sinkronisasi terkelola. Kebijakan dan peran menyediakan akses untuk membaca, membuat, memperbarui, dan menghapus sumber daya Amazon Connect dan digunakan untuk menyinkronkan AWS sumber daya secara otomatis di seluruh AWS wilayah. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kebijakan AWS terkelola : AmazonConnectSynchronizationServiceLinkedRolePolicy](#) dan [Menggunakan peran terkait layanan untuk Sinkronisasi Terkelola Amazon Connect](#).

3 November 2023

[Ditambahkan Buat blok alur asosiasi obrolan persisten dan API baru](#)

Anda dapat mengatur obrolan agar persisten baik saat sesi obrolan awalnya dibuat atau kapan saja selama masa obrolan. Untuk menyiapkan obrolan persisten setelah sesi obrolan dimulai, gunakan [CreatePersistentContactAssociation](#) API baru atau sertakan blok [Buat asosiasi kontak persisten](#) baru di alur Anda.

3 November 2023

[Menambahkan manajemen konfigurasi Wilayah AWS untuk pelanggan Ketahanan Amazon Connect Global](#)

Amazon Connect Pelanggan Ketahanan Global dapat menggunakan [Replicate Instance](#) API untuk menyalin informasi konfigurasi untuk sumber daya seperti pengguna, profil perutean, antrian, dan arus. Wilayah AWS API juga secara otomatis mencocokkan kuota layanan untuk sumber daya ini Wilayah AWS sebagai bagian dari proses replikasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat replika Amazon Connect instance yang ada](#). Menambahkan [BatchGetFlowAssociation](#) API. Gunakan API ini untuk mendapatkan daftar asosiasi aliran untuk pengidentifikasi sumber daya yang disediakan dalam permintaan API. Misalnya, Anda dapat mencantumkan nomor telepon mana yang terkait dengan aliran dalam instans Amazon Connect.

November 2, 2023

Menambahkan metrik analitik percakapan Lensa Kontak di API	Anda dapat menganalisis agen agregat dan kinerja kontak menggunakan metrik analisis percakapan Lensa Kontak di V2. <code>GetMetricData</code> Metrik baru berikut ditambahkan: persen waktu non-bicara, persen waktu bicara, persen agen waktu bicara, dan persen pelanggan waktu bicara. Untuk deskripsi metrik ini, lihat Definisi metrik historis .	November 2, 2023
Menambahkan tindakan ke <code>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy</code>	Diperbarui <code>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy</code> dengan tindakan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola .	30 Oktober 2023
Peningkatan kuota untuk <code>GetProfileObjectType</code>	Mengubah batas default untuk <code>GetProfileObjectType</code> dari 5 menjadi 10.	Oktober 28, 2023
Pratinjau aplikasi pihak ketiga	Anda dapat mengintegrasikan aplikasi pihak ketiga ke dalam ruang kerja agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat Aplikasi pihak ketiga (aplikasi 3p) di ruang kerja agen (Pratinjau) dan panduan pengembang pihak ketiga ruang kerja agen Amazon Connect .	Oktober 27, 2023

Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Amazon Connect Wisdom. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola .	25 Oktober 2023
Memperbarui definisi waktu penanganan Kontak	Waktu penanganan kontak mencakup waktu yang dihabiskan agen dalam status Offline melakukan panggilan keluar.	23 Oktober 2023
Ditambahkan UpdatePhoneNumberMetadata API	Gunakan UpdatePhoneNumberMetadata untuk memperbarui metadata untuk nomor telepon, seperti deskripsi nomor telepon.	23 Oktober 2023
Pembatasan panggilan keluar	Menambahkan topik baru yang menjelaskan pembatasan yang ada untuk panggilan keluar dengan Amazon Connect: Pembatasan panggilan keluar .	16 Oktober 2023

[Tambahkan sebanyak empat tag kontrol akses ke satu profil keamanan](#)

Menambahkan tag kontrol akses tambahan akan membuat profil keamanan yang diberikan lebih ketat. Misalnya, jika Anda menambahkan empat tag kontrol akses seperti BPO:AcmeCorp Specialty:Claims, Department:Billing, City:New York, dan, pengguna hanya akan dapat melihat sumber daya yang berisi keempat tag ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Batasan konfigurasi kontrol akses berbasis Tag](#).

16 Oktober 2023

[Batas tarif default yang diperbarui untuk GetContactAttribute dan UpdateContactAttribute](#)

Untuk instans Amazon Connect baru, batas tarif default untuk GetContactAttribute dan UpdateContactAttribute telah diperbarui. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kuota pembatasan API](#).

Oktober 6, 2023

[Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

Oktober 6, 2023

[Buat dan sesuaikan hingga 15 widget komunikasi](#)

Anda dapat membuat dan menyesuaikan hingga 15 widget komunikasi per instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda](#).

5 Oktober 2023

[Akses tertinggal 90 hari agen historis dan metrik kontak](#)

Anda dapat mengakses metrik agen historis dan kontak selama 90 hari berikutnya (misalnya, [Tingkat layanan](#), [Waktu penanganan rata-rata](#) dengan menggunakan API [GetMetricDataV2](#). Anda juga dapat membuat permintaan yang mencakup hingga 35 hari dengan data yang dikategorikan berdasarkan interval waktu yang dapat disesuaikan seperti 15 menit, per jam, atau mingguan. Juga menambahkan lima metrik baru ke API GetMetricData V2. Mereka tidak tersedia di situs web Amazon Connect admin. Untuk daftar, lihat [Catatan rilis](#).

3 Oktober 2023

[Aplikasi Klien Amazon Connect v1.0.2.38 tersedia](#)

Merilis Aplikasi Klien Amazon Connect v1.0.2.38. Versi ini berisi perbaikan kecil dan perbaikan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Aplikasi Amazon Connect Klien](#).

September 29, 2023

[Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

Diperbarui AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy dengan tindakan untuk Amazon Connect Wisdom. Untuk deskripsi tindakan tambahan, lihat [Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola](#).

September 29, 2023

[Menambahkan izin “Lihat kontak saya”](#)

Menambahkan izin profil keamanan baru: Lihat kontak saya. Pada halaman pencarian Kontak, agen yang memiliki izin ini dapat mengakses kontak yang telah mereka tangani. Jika Anda menggunakan Lensa Kontak, agen juga dapat meninjau rekaman dan transkrip kontak yang dianalisis. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin profil keamanan untuk Lensa Kontak](#).

25 September 2023

[Menyalurkan peningkatan API untuk cookie pihak ketiga](#)

Peningkatan ini mencegah pemblokiran cookie pihak ketiga agar tidak memengaruhi Amazon Connect di Chrome dan semua browser yang didukung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Amazon Connect Streams API untuk cookie pihak ketiga](#).

September 22, 2023

[Buat peringatan pada metrik waktu nyata](#)

Anda dapat membuat aturan yang secara otomatis mengirim email atau tugas ke manajer berdasarkan nilai metrik waktu nyata. Ini memungkinkan Anda untuk mengingatkan manajer tentang operasi pusat kontak yang berpotensi memengaruhi pengalaman pelanggan akhir. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat lansiran tentang metrik waktu nyata](#).

20 September 2023

[“Kontak maksimum dalam antrian” mencakup semua saluran](#)

Jika Anda memiliki antrian yang menggabungkan lebih dari satu saluran, dan Anda menetapkan nilai kustom untuk Kontak maksimum dalam antrian, antrian berhenti menerima kontak baru setelah nomor tersebut tercapai, terlepas dari distribusi kontak. Misalnya, jika Anda menetapkan nilai ke 50, dan 50 kontak pertama adalah obrolan, maka panggilan suara tidak dirutekan ke antrian ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur Kontak maksimum dalam batas antrian](#).

15 September 2023

[Mengelola kontak dari halaman detail Kontak](#)

Pada halaman Detail kontak kontak yang sedang berlangsung, Anda dapat mengelola kontak dengan mentransfer, menjadwalkan ulang, atau mengakhiri kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengelola kontak dari halaman Detail kontak](#).

14 September 2023

[Unggah lampiran file ke kasus](#)

Agen dapat mengunggah lampiran file ke kasus. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan lampiran](#). Untuk daftar jenis file yang didukung, lihat [Spesifikasi fitur](#).

11 September 2023

[Berlangganan ke jenis acara CONTACT_DATA_UPDATED di aliran acara kontak](#)

Anda dapat berlangganan jenis acara yang disebut CONTACT_DATA_UPDATED . ContactObjek termasuk UpdatedProperties bidang. Ini memungkinkan Anda memantau perubahan stempel waktu terjadwal untuk tugas, dan perubahan pada atribut yang ditentukan pengguna pada catatan kontak. Selain itu, informasi kelompok hierarki dalam AgentInfo objek disertakan untuk CONTACT_DATA_UPDATED ,CONNECTED_TO_AGENT , dan jenis DISCONNECTED acara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Model data peristiwa kontak](#).

11 September 2023

[Cari kontak yang sedang berlangsung](#)

Anda dapat mencari kontak yang sedang berlangsung di halaman pencarian Kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mencari kontak yang sedang berlangsung](#).

11 September 2023

[API untuk mengonfigurasi tampilan secara terprogram dalam panduan step-by-step](#)

Amazon Connect menyediakan API untuk membuat dan mengelola sumber daya tampilan yang digunakan dalam step-by-step panduan secara terprogram. Lihat sumber daya menentukan apa yang akan ditampilkan di UI agen Anda selama step-by-step panduan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Lihat dokumentasi sumber daya](#).

7 September 2023

[Support untuk UIFN di lebih dari 60 negara](#)

Amazon Connect mendukung Universal International Freephone number (UIFN) di lebih dari 60 negara yang terdaftar di International Telecommunications Union, sebuah organisasi yang mendukung administrasi layanan UIFN. Amazon Connect memungkinkan Anda mengaktifkan UIFN di sebanyak mungkin negara yang Anda butuhkan, dengan persyaratan minimal 5 negara. Untuk informasi selengkapnya, lihat layanan [UIFN](#).

1 September 2023

[Panggilan suara untuk kampanye keluar, tidak diperlukan agen](#)

Anda dapat menggunakan kampanye keluar Amazon Connect untuk penjangkauan volume tinggi tanpa memerlukan agen. Jenis dialer baru yang disebut “Agentless” membuatnya lebih mudah untuk berkomunikasi secara proaktif dengan pelanggan Anda untuk kasus penggunaan seperti pemberitahuan suara yang dipersonalisasi dan pengingat janji temu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat kampanye keluar](#) dan [CreateCampaignAPI](#).

31 Agustus 2023

[Amazon Connect Cases mendukung sembilan bahasa tambahan](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kasus Amazon Connect](#) dalam topik Bahasa yang didukung oleh Amazon Connect.

28 Agustus 2023

[Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk laporan audit aktivitas agen](#)

Anda dapat menerapkan izin terperinci ke laporan audit aktivitas agen di UI metrik historis Amazon Connect menggunakan penandaan sumber daya dan kontrol akses berbasis tag. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kontrol akses berbasis tag untuk audit aktivitas agen](#) dan [kontrol akses berbasis tag di Amazon Connect](#).

Agustus 25, 2023

[Pengeditan massal pengguna yang disempurnakan](#)

Anda sekarang dapat memperbarui hingga 100 catatan pengguna di situs web Amazon Connect admin dalam waktu kurang dari separuh waktu yang diperlukan untuk membuat pembaruan massal. Peningkatan ini sangat berguna selama lonjakan kontak ketika Anda mungkin perlu mengubah profil perutean untuk banyak agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengedit pengguna secara massal](#).

24 Agustus 2023

[Penjadwalan Amazon Connect mendukung aktivitas grup agen](#)

Penjadwalan Amazon Connect memungkinkan manajer pusat kontak membuat dan mengelola aktivitas untuk grup agen secara lebih efisien. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan aktivitas shift dalam draf atau jadwal yang dipublikasikan](#).

24 Agustus 2023

[GA untuk kemampuan masuk global dan distribusi agen](#)

Merilis kemampuan Ketahanan Global Amazon Connect berikut untuk ketersediaan umum: login global dan distribusi agen di seluruh Wilayah Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur pengalaman agen Anda dengan Amazon Connect Global Resiliency](#). Untuk daftar API baru yang terkait dengan rilis ini, lihat [Catatan rilis untuk Amazon Connect](#).

10 Agustus 2023

[Menyortir nama header kolom](#)

Anda sekarang memiliki kemampuan untuk mengurutkan dengan memilih header kolom, daripada memilih panah yang lebih kecil di sebelah teks header. Untuk informasi selengkapnya tentang metrik waktu nyata, lihat Laporan [metrik waktu nyata](#).

8 Agustus 2023

[100 baris pada tabel metrik waktu nyata](#)

Anda sekarang dapat melihat hingga 100 baris dalam tabel metrik waktu nyata di halaman metrik waktu nyata. Sebelumnya, maksimum adalah 50 baris. Untuk informasi selengkapnya tentang metrik waktu nyata, lihat Laporan [metrik waktu nyata](#).

8 Agustus 2023

[Rute berdasarkan waktu sejak kontak masuk terakhir](#)

Menambahkan opsi untuk menentukan bahwa agen yang dipilih dengan profil perutean ini tidak akan memiliki urutan perutean mereka dipengaruhi oleh kontak keluar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat profil perutean](#).

4 Agustus 2023

[Gunakan peta mini untuk menavigasi alur](#)

Pada perancang aliran, tampilan peta mini membantu Anda menavigasi alur dengan mudah. drag-to-move Peta mini memiliki sorotan visual yang memungkinkan Anda untuk dengan cepat pindah ke titik mana pun dalam aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan peta mini untuk menavigasi alur](#).

31 Juli 2023

[Membatalkan dan mengulang tindakan di desainer aliran](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membatalkan dan mengulang tindakan di desainer alur](#).

31 Juli 2023

[Batasi atribut ke aliran tertentu](#)

Merilis jenis atribut baru yang disebut atribut flow. Atribut aliran dibatasi pada aliran di mana mereka dikonfigurasi. Mereka berguna dalam situasi di mana Anda tidak ingin menyimpan data di seluruh kontak, seperti ketika Anda perlu menggunakan informasi sensitif seperti nomor kartu kredit pelanggan untuk melakukan penurunan data Lambda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Atribut aliran](#).

31 Juli 2023

[Sesuaikan nama blok aliran](#)

Untuk membantu Anda membedakan blok dalam aliran, Anda dapat menyesuaikan nama blok. Misalnya, Anda dapat mengganti nama blok alur Play Prompt menjadi pesan Selamat Datang atau blok aliran masukan Dapatkan pelanggan menjadi bot Lex pemesanan Hotel. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menetapkan nama blok alur kustom](#).

31 Juli 2023

[Arsipkan, pulihkan, dan hapus alur dan modul](#)

Anda dapat mengarsipkan, memulihkan, dan menghapus alur dan modul dengan menggunakan situs web admin Amazon Connect. Ini membuatnya lebih mudah untuk mengelola aliran dan modul yang tidak digunakan atau tidak lagi diperlukan. Misalnya, aliran yang digunakan hanya selama waktu-waktu tertentu dalam setahun dapat diarsipkan saat tidak digunakan dan kemudian tidak diarsipkan saat diperlukan. Ketika aliran telah diarsipkan, Anda kemudian dapat menghapus aliran secara permanen sehingga tidak lagi tersedia dalam daftar alur Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengarsipkan, memulihkan, dan menghapus alur dan modul](#).

31 Juli 2023

[Tambahkan catatan ke blok](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan catatan ke blok](#).

31 Juli 2023

[Menambahkan izin untuk menggunakan halaman Wisdom di konsol](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin yang diperlukan untuk menggunakan kebijakan IAM khusus untuk mengelola akses ke konsol Amazon Connect](#).

28 Juli 2023

[Merampingkan navigasi kiri dalam dokumentasi](#)

Merampingkan menu navigasi kiri di Panduan Administrator Amazon Connect agar lebih mudah dinavigasi.

Juli 27, 2023

[Jadwalkan hari fleksibel dan aktivitas shift berdasarkan panjang shift](#)

Anda dapat membuat jadwal agen yang memiliki jumlah kegiatan yang sesuai, seperti istirahat atau makan, tergantung pada durasi shift. Jumlah istirahat dan makan yang diperlukan secara otomatis ditempatkan dalam jadwal yang sesuai dengan berbagai undang-undang ketenagakerjaan regional. Anda dapat membuat jadwal agen yang mencakup hari fleksibel, yaitu hari-hari yang akan dijadwalkan secara opsional jika ada kebutuhan. Amazon Connect dapat secara otomatis menghasilkan jadwal fleksibel yang sesuai dengan kontrak agen dan undang-undang ketenagakerjaan regional, sehingga menghemat waktu untuk penjadwal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat profil shift](#).

Juli 27, 2023

[Impor saldo waktu off](#)

Juli 27, 2023

Anda dapat mengimpor saldo time off untuk pengguna Anda. Anda juga dapat mengatur tunjangan grup untuk waktu istirahat berdasarkan jam, untuk setiap hari kalender, untuk kegiatan waktu istirahat tertentu. Amazon Connect menggunakan saldo waktu istirahat untuk secara otomatis menyetujui atau menolak permintaan waktu istirahat berdasarkan saldo bersih agen yang tersedia dan tunjangan grup untuk cuti. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengimpor saldo waktu off agen dalam file.csv](#) dan [Menetapkan tunjangan grup untuk waktu istirahat](#).

[Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung pencocokan dan penggabungan berbasis aturan](#)

Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung resolusi berbasis aturan untuk mencocokkan dan menggabungkan profil serupa menjadi profil terpadu. Hal ini memungkinkan Anda untuk meningkatkan layanan pelanggan dengan memberikan agen dan sistem otomatis akses ke informasi pelanggan yang relevan. Akibatnya, interaksi menjadi lebih cepat dan lebih personal bagi pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Resolusi Identitas untuk mengkonsolidasikan profil serupa](#).

Juli 27, 2023

[Amazon Connect Aplikasi Klien v1.0.1.33 tersedia](#)

Aplikasi Amazon Connect Klien Dirilis v1.0.1.33. Dengan versi yang lebih baru ini Anda tidak perlu lagi restart desktop Anda setelah menginstal aplikasi klien. Untuk lokasi unduhan, lihat topik [Aplikasi Klien Amazon Connect](#).

21 Juli 2023

[Kasus Amazon Connect menyediakan penetapan kasus](#)

Penugasan kasus membantu organisasi mengurangi waktu untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan melacak aktivitas kasus dan kepemilikan resolusi secara jelas. Agen dapat mengaitkan kasus dengan antrian atau agen individu untuk resolusi. Agen dapat melihat dan memfilter kasus yang ditetapkan ke antrian mereka, dan manajer dapat langsung menetapkan kasus ke agen individu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menyiapkan penetapan kasus](#).

Juli 20, 2023

[Nomor pemesanan dan porting yang diperbarui di Brasil](#)

Persyaratan proses dan ID telah berubah. Untuk informasi lebih lanjut, lihat Persyaratan [Brasil](#) di Wilayah untuk memesan dan mem-porting topik nomor telepon.

Juli 19, 2023

[Metrik Analisis Percakapan Lensa Kontak di API](#)

[Anda dapat menganalisis agen agregat dan kinerja kontak menggunakan metrik Contact Lens Conversational Analytics di API V2.](#) [GetMetricData](#) Daftar metrik termasuk Durasi kontak rata-rata, Durasi percakapan rata-rata, Agen waktu ucapan rata-rata, Penahanan rata-rata, Agen interupsi rata-rata, Agen waktu interupsi rata-rata, Waktu non-bicara rata-rata, Waktu bicara rata-rata, Agen waktu bicara rata-rata, dan Pelanggan waktu bicara rata-rata. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [Definisi metrik historis](#) dan [GetMetricDataV2](#).

Juli 18, 2023

[Amazon Connect Wisdom mendukung rekomendasi real-time untuk percakapan obrolan](#)

Amazon Connect Wisdom memberikan informasi yang direkomendasikan secara real-time yang didukung ML untuk membantu agen obrolan menyelesaikan kebutuhan pelanggan dengan cepat.

Juli 17, 2023

[Hapus antrian dan profil perutean secara terprogram](#)

Anda dapat menghapus antrian dan profil perutean secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat topik berikut di Referensi Amazon Connect API: [DeleteQueue](#) dan [DeleteRoutingProfile](#). Atau lihat topik CLI berikut: [hapus-antrian](#) dan [delete-routing-profile](#) Untuk membuat AWS CloudFormation templat untuk profil antrian dan perutean, lihat topik berikut: dan. [AWS::Connect::Queue](#)[AWS::Connect::RoutingProfile](#)

13 Juli 2023

[Agen dapat mengubah pengaturan perangkat audio mereka di CCP dan ruang kerja agen](#)

Anda dapat mengonfigurasi Contact Control Panel (CCP) atau ruang kerja agen untuk memungkinkan agen memilih perangkat pilihan mereka untuk input mikrofon dan output audio, seperti media suara dan pemberitahuan kontak baru. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara menggunakan CCP untuk mengubah setelan perangkat audio Anda](#).

Juni 30, 2023

[Jenis pesan interaktif baru](#)

Amazon Connect Obrolan mendukung jenis pesan interaktif baru: balasan cepat dan komidi putar. Dengan balasan cepat, pelanggan disajikan dengan daftar opsi respons (misalnya, Ya, Tidak) yang dapat mereka klik dengan mudah untuk membalas. Koursel menyajikan satu set pesan interaktif dalam format bergulir horisontal. Pelanggan Anda dapat menelusuri mereka dan memilih opsi terbaik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan pesan interaktif ke obrolan](#).

29 Juni 2023

[Cari tag yang ada dalam instans Amazon Connect](#)

Amazon Connect menyediakan kemampuan untuk mencari tag yang ada dalam sebuah instance, baik secara terprogram melalui API maupun dalam UI. Saat menandai sumber daya, Anda dapat mencari dari pasangan key:value yang sudah ada sebelumnya sebelum membuat yang baru. Untuk informasi selengkapnya, lihat [SearchResourceTags](#) API.

Juni 27, 2023

[Menambahkan kemampuan perekaman layar](#)

Amazon Connect Contact Lens menyediakan kemampuan perekaman layar, sehingga memudahkan Anda untuk membantu agen meningkatkan kinerjanya. Dengan perekaman layar, Anda dapat mengidentifikasi area untuk pelatihan agen (misalnya, durasi penanganan kontak yang lama atau ketidakpatuhan terhadap proses bisnis) dengan tidak hanya mendengarkan panggilan pelanggan atau meninjau transkrip obrolan, tetapi juga menonton tindakan agen saat mereka menangani kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur dan meninjau rekaman layar agen](#).

Juni 16, 2023

[Penjadwalan Amazon Connect memungkinkan agen mengelola permintaan waktu istirahat](#)

Penjadwalan Amazon Connect sekarang memungkinkan agen pusat kontak untuk mengelola permintaan waktu istirahat mereka dengan cara melayani diri sendiri. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membuat waktu istirahat](#).

15 Juni 2023

[Ekspor data real-time dari profil pelanggan terpadu ke Amazon Kinesis Data Stream](#)

Profil Pelanggan Amazon Connect mendukung ekspor data real-time dari profil pelanggan terpadu ke Amazon Kinesis Data Stream. Perusahaan dapat mengaktifkan streaming data dan secara otomatis menerima data untuk profil baru dan pembaruan profil yang ada ke dalam Amazon Kinesis Data Stream mereka. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur ekspor waktu nyata](#).

8 Juni 2023

[GetMetricDataV2 API: Ketersediaan wilayah dan fungsionalitas baru](#)

[GetMetricDataV2](#) API tersedia di Wilayah AWS GovCloud (AS-Barat). [GetMetricDataV2](#) sekarang tersedia di semua AWS Wilayah di Amazon Connect mana ditawarkan. API ini memungkinkan Anda mengakses metrik agen historis dan kontak selama 35 hari berikutnya (misalnya, tingkat layanan, waktu penanganan rata-rata) dengan filter dan pengelompokan yang dapat disesuaikan. Anda dapat menggunakan [GetMetricDataV2](#) untuk membuat dasbor khusus untuk mengukur antrian dan kinerja agen dari waktu ke waktu. Misalnya, Anda dapat mengidentifikasi jumlah kontak yang terputus oleh agen versus terputus oleh pelanggan yang menutup telepon. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [GetMetricDataV2](#).

6 Juni 2023

[Deteksi tema Lensa Kontak](#)

Contact Lens menyediakan kemampuan pembelajaran mesin bagi bisnis untuk membantu mengidentifikasi driver kontak teratas dengan mengelompokkan percakapan pelanggan ke dalam tema. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan deteksi tema untuk menemukan masalah](#).

24 Mei 2023

[Memecahkan masalah pemantauan percakapan agen](#)

Ditambahkan [spesifikasi fitur](#) untuk memantau percakapan agen. Ditambahkan ketika panggilan multipihak dan fitur pemantauan yang disempurnakan dan tidak diaktifkan pada instans Anda, jumlah orang yang dapat melakukan panggilan agen yang sama pada saat yang sama. Menambahkan topik baru untuk membantu Anda memecahkan masalah yang mungkin terjadi ketika supervisor memantau percakapan agen langsung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memecahkan masalah pemantau percakapan agen](#) dengan Amazon Connect

18 Mei 2023

[API baru untuk mengelola prompt](#)

Anda dapat membuat dan mengelola prompt secara terprogram menggunakan API, misalnya, untuk mengekstrak prompt yang disimpan Amazon Connect dan menambahkannya ke bucket Amazon S3 Anda. AWS CloudTrail, AWS CloudFormation, dan penandaan didukung. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tindakan prompt](#) di Panduan Referensi Amazon Connect API. Lihat juga [AWS::Connect::Prompt](#) di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.

18 Mei 2023

[Menambahkan informasi keamanan untuk peramalan, perencanaan kapasitas, dan kemampuan penjadwalan](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Perlindungan data di Amazon Connect](#).

16 Mei 2023

[Diperbarui GetMetricData V2](#)

GetMetricDataV2 API mendukung data metrik hingga 35 hari terakhir. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [GetMetricDataV2](#).

11 Mei 2023

[Pemformatan yang kaya dalam judul obrolan dan subtitle](#)

Anda dapat menambahkan format kaya ke judul dan subtitle pesan obrolan Anda. Misalnya, Anda dapat menambahkan tautan, miring, tebal, daftar bernomor, dan daftar berpoin. Anda menggunakan [penurunan harga untuk memformat](#) teks Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pemformatan kaya dalam judul dan subtitle dalam topik](#) Tambahkan pesan interaktif ke obrolan.

2 Mei 2023

[Kemampuan evaluasi GA untuk Amazon Connect](#)

Merilis kemampuan evaluasi Amazon Connect untuk ketersediaan umum. Rilis ini mencakup kemampuan untuk [membuat aturan berdasarkan hasil evaluasi](#), dan [mencari evaluasi dan formulir evaluasi](#). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengevaluasi kinerja agen](#). Untuk mengelola formulir evaluasi secara terprogram, lihat [Tindakan evaluasi di Referensi API](#) Amazon Connect. Untuk membuat templat bersama untuk formulir evaluasi, lihat `AWS::Connect::EvaluationForm` sumber daya di [Panduan AWS CloudFormation Pengguna](#).

April 25, 2023

[Menambahkan CreateParticipant API baru](#)

Menambahkan [CreateParticipant](#) API yang dapat Anda gunakan untuk menyesuaikan pengalaman alur obrolan. Anda menggunakannya untuk mengintegrasikan peserta kustom. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menyesuaikan pengalaman alur obrolan dengan mengintegrasikan peserta kustom](#).

April 21, 2023

[Profil Pelanggan menampilkan informasi kasus di ruang kerja agen](#)

Menggunakan Profil Amazon Connect Pelanggan di dalam ruang kerja agen, agen dapat melihat kasus dari solusi manajemen kasus pihak ketiga dan Amazon Connect Kasus di dalam profil pelanggan tertentu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Profil Pelanggan](#) dan [Mengakses Profil Pelanggan di ruang kerja agen](#).

19 April 2023

[Diperbarui Atur topik blok alur perekaman dan analitik](#)

Menambahkan informasi yang menjelaskan cara menonaktifkan analisis percakapan Lensa Kontak. Lihat [Tips konfigurasi](#) di blok Flow: Mengatur topik perilaku perekaman dan analitik.

April 14, 2023

Halaman kuota Layanan Diperbarui	Mengklarifikasi berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk kenaikan kuota untuk diproses. Laporan terjadwal yang dikoreksi per instance untuk menunjukkan bahwa itu tidak dapat disesuaikan. Untuk informasi selengkapnya, lihat kuota layanan Amazon Connect .	13 April 2023
Menambahkan dukungan Wisdom untuk Microsoft SharePoint Online	Anda dapat memilih Microsoft SharePoint Online sebagai basis pengetahuan untuk artikel Wisdom.	12 April 2023
Perbarui untuk Mengatur blok ID Suara	Memperbarui blok Set Voice ID sehingga mendukung ID daftar pantauan penipuan untuk deteksi penipuan.	April 10, 2023
Menambahkan konkurensi lintas-saluran	Anda dapat mengonfigurasi profil perutean agen untuk menerima kontak dari beberapa saluran secara bersamaan. Misalnya, saat agen menggunakan kontak suara, mereka dapat ditawari kontak dari saluran lain yang diaktifkan di profil perutean, seperti obrolan dan tugas. Untuk informasi selengkapnya, lihat Membuat profil perutean . Lihat juga CrossChannelBehaviorAPI .	April 10, 2023

[Cari, urutkan, dan filter jadwal agen yang dipublikasikan](#)

Penjadwal dapat dengan cepat mencari, mengurutkan, dan memfilter jadwal agen dari dalam kalender jadwal yang diterbitkan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari dan urutkan jadwal](#).

4 April 2023

[Menambahkan profil shift tingkat staf](#)

Anda dapat menetapkan n profil shift ke agen individu. Ini berguna untuk dilakukan ketika, misalnya, Anda memiliki agen paruh waktu yang berada dalam kelompok kepegawaian yang sama dengan agen penuh waktu Anda, tetapi mereka memerlukan profil shift mereka sendiri. Untuk informasi selengkapnya, lihat opsi Associate to shift profile yang dijelaskan dalam [Membuat aturan staf untuk penjadwalan](#).

31 Maret 2023

[Diperbarui Mengatur ID penelepon keluar](#)

Per 31 Maret 2023, Amazon Connect tidak lagi menetapkan konfigurasi CNAM. Untuk informasi selengkapnya, lihat [CNAM](#) di topik Mengatur ID pemanggil keluar.

30 Maret 2023

[Buat step-by-step panduan untuk agen Anda](#)

Di dalam ruang kerja out-of-the-box Amazon Connect agen, Anda dapat membuat alur kerja yang memandu agen melalui halaman UI kustom yang menyarankan apa yang harus dilakukan pada saat tertentu selama interaksi pelanggan. Anda dapat membuat panduan yang membantu agen mengidentifikasi masalah pelanggan dan merekomendasikan tindakan selanjutnya, serta tampilan layar permukaan dan formulir untuk mengirimkan transaksi dan kode disposisi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pengalaman yang dipandu Agen Workspace](#).

Maret 27, 2023

[Menambahkan dukungan untuk JSON bersarang di blok aliran fungsi AWS Lambda Invoke](#)

Blok aliran fungsi Invoke AWS Lambda mendukung respons JSON. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Memanggil fungsi AWS Lambda](#).

Maret 27, 2023

[Menambahkan dukungan untuk beberapa daftar pantauan penipu](#)

Setiap domain memiliki daftar pantauan default di mana semua penipu yang ada ditempatkan secara default. Anda dapat membuat dan mengelola daftar pantauan khusus untuk dievaluasi untuk deteksi penipu yang diketahui. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Deteksi penipu yang diketahui](#), dan lihat tindakan baru di Referensi [API ID Suara Amazon Connect](#).

Maret 27, 2023

[Ditambahkan Tampilkan Lihat blok aliran](#)

Blok ini digunakan untuk mengonfigurasi alur kerja berbasis UI yang dapat Anda tampilkan ke pengguna di aplikasi front end. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Blok aliran: Tampilkan tampilan](#).

Maret 27, 2023

[Cari dan urutkan jadwal di Manajer Jadwal](#)

Penjadwal dapat dengan cepat mencari nama jadwal menggunakan kata kunci sebagian atau mengurutkan daftar jadwal berdasarkan tanggal mulai, tanggal akhir, tanggal pembuatan, atau tanggal diperbarui. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari dan urutkan jadwal](#).

24 Maret 2023

[Konfigurasi beberapa peran IAM yang dapat ditetapkan ke satu pengguna saat menggunakan SAFL 2.0](#)

Anda dapat mengonfigurasi beberapa peran IAM yang dapat ditetapkan ke satu pengguna saat menggunakan SAMP 2.0 yang memungkinkan Anda mendukung akses pengguna dari beberapa penyedia identitas secara bersamaan. Misalnya, jika Anda memigrasikan penyedia identitas, Anda dapat mengonfigurasi beberapa peran IAM yang terkait dengan satu pengguna dan pengguna tersebut akan dapat mengakses Amazon Connect dari salah satu penyedia. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang mengonfigurasi peran IAM untuk SAFL 2.0 di Amazon Connect, lihat dokumentasi [Konfigurasi SAFL dengan IAM untuk Amazon Connect](#).

Maret 17, 2023

[Template panel untuk pesan obrolan interaktif](#)

Dengan template panel, Anda dapat menyajikan pelanggan dengan hingga 10 pilihan di bawah satu pertanyaan dalam pesan obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan pesan interaktif ke obrolan](#).

10 Maret 2023

[Ditambahkan GetMetricDataV2 API](#)

Menambahkan API [GetMetricDataV2](#) ke Panduan Referensi API Amazon Connect. API ini memungkinkan Anda mengakses data metrik kontak dan agen historis selama 14 hari secara terprogram. Ini memperluas kemampuan [GetMetricData](#) API, menyediakan [metrik historis](#) baru (misalnya, jumlah [kontak yang terputus](#), dan jumlah [upaya panggilan balik](#)), dan menyediakan kemampuan untuk memfilter metrik dengan lebih terperinci.

8 Maret 2023

[Menambahkan izin untuk mengelola Amazon Connect Customer Profiles Service Linked Roles](#)

Ditambahkan `iam:CreateServiceLinkedRole` yang memungkinkan Anda membuat peran terkait layanan untuk Profil Pelanggan.

7 Maret 2023

[Diperbarui Mengatur panggilan darurat AS](#)

Memperbarui langkah-langkah yang terlibat dalam pengaturan panggilan darurat AS. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur panggilan darurat AS di Amazon Connect](#).

6 Maret 2023

[Menambahkan DeleteDomain API untuk Kasus](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [DeleteDomain](#) API di Panduan Referensi API Amazon Connect Cases.

Februari 24, 2023

[Menambahkan jenis atribut baru ENHANCED_CONTACT_MONITORING ke Deskripsi, Daftar, dan Perbarui API Atribut Instance](#)

Rilis ini memperbarui API: `DescribeInstanceAttribute`, `ListInstanceAttributes`, dan `UpdateInstanceAttribute`. Anda dapat menggunakannya untuk mengaktifkan/menonaktifkan pemantauan kontak yang disempurnakan secara terprogram menggunakan jenis atribut pada instance Amazon Connect `ENHANCED_CONTACT_MONITORING` yang ditentukan. Lihat informasi selengkapnya di [DescribeInstanceAttribute](#), [ListInstanceAttributes](#), dan [UpdateInstanceAttribute](#).

Februari 24, 2023

[Ditambahkan `RelatedContactId` ke `StartTaskContact` API](#)

Anda dapat menautkan kontak tugas dalam jumlah tak terbatas menggunakan `RelatedContactID` parameter yang didukung di `StartTaskContact` API. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tugas tertaut](#) dan [StartTaskContactAPI](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.

Februari 24, 2023

[Amazon Connect Cases terintegrasi dengan AWS PrivateLink](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Amazon Connect dan antarmuka titik akhir VPC](#) (`).` `AWS PrivateLink`

Februari 20, 2023

[Ditambahkan CONTACT_EVALUATIONS ke ResourceType](#)

Dalam Panduan Referensi API Amazon Connect, ditambahkan CONTACT_EVALUATIONS sebagai nilai yang valid ke ResourceType parameter. Ini memengaruhi API berikut: [AssociateInstanceStorageConfig](#), [DescribeInstanceStorageConfig](#), [DisassociateInstanceStorageConfig](#), [ListInstanceStorageConfig](#), dan [UpdateInstanceStorageConfig](#).

Februari 20, 2023

[Menambahkan dukungan untuk memberikan visibilitas ke aktivitas agen berikutnya](#)

Anda dapat melihat aktivitas agen berikutnya di tabel agen metrik real-time di UI metrik real-time Amazon Connect dan menggunakan API publik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [referensi NextStatus API](#).

17 Februari 2023

[Menambahkan dukungan untuk memberikan izin yang lebih terperinci ke laporan metrik, termasuk izin baru untuk metrik real-time, metrik historis, dan audit aktivitas agen](#)

Anda dapat mengonfigurasi izin yang lebih terperinci untuk metrik dan laporan dari dalam profil keamanan di situs web admin Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Izin yang diperlukan untuk melihat laporan metrik waktu nyata](#) dan izin [audit aktivitas agen](#).

17 Februari 2023

[Menambahkan dukungan untuk kontrol akses yang lebih terperinci \(menggunakan tag sumber daya\) untuk melihat metrik real-time untuk agen, antrian, dan profil perutean](#)

Anda dapat mengaktifkan kontrol akses yang lebih terperinci untuk metrik waktu nyata dengan mengonfigurasi tag sumber daya dan tag kontrol akses dalam profil keamanan di situs web admin Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kontrol akses berbasis tag real-time dan kontrol akses berbasis Tag di Amazon Connect](#).

17 Februari 2023

[Kunci Objek S3 untuk ember rekaman panggilan](#)

Anda dapat menggunakan Amazon S3 Object Lock dalam kombinasi dengan bucket perekaman panggilan untuk membantu mencegah rekaman panggilan dihapus atau ditimpa untuk jangka waktu yang tetap, atau tanpa batas waktu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cara mengatur Kunci Objek S3 untuk rekaman panggilan yang tidak dapat diubah](#).

3 Februari, 2023

[CloudFormation template untuk manajemen contoh](#)

Anda dapat menggunakan CloudFormation template untuk mengelola Amazon Connect instans untuk menghubungkan dan bot Amazon Lex V2, Lambda fungsi, kunci keamanan, dan sumber yang disetujui — bersama dengan AWS infrastruktur lainnya — dengan cara yang aman, efisien, dan berulang. Untuk informasi selengkapnya, lihat [referensi jenis Amazon Connect sumber daya](#) di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.

2 Februari 2023

[Menambahkan informasi tentang sorotan utama](#)

Untuk mempelajari tentang pengalaman sorotan utama agen di Panel Kontrol Kontak, lihat [Mendesain alur untuk sorotan utama](#).

30 Januari 2023

[Kuota pekerjaan analitik pasca-obrolan yang diperbarui secara bersamaan](#)

Mengubah kuota pekerjaan analitik pasca-obrolan bersamaan dari 100 menjadi 200. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kuota layanan Lensa Kontak](#).

27 Januari 2023

[Menambahkan obrolan persisten](#)

Pelanggan sering memulai obrolan, lalu meninggalkan percakapan dan kembali lagi nanti untuk melanjutkan obrolan. Ini dapat terjadi berkali-kali selama beberapa hari, bulan, atau bahkan bertahun-tahun. Untuk mendukung obrolan yang berjalan lama seperti ini, Anda mengaktifkan obrolan persisten. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan obrolan persisten](#). Lihat juga perubahan [StartChat Contact](#) dalam Panduan Referensi Amazon Connect API, dan lihat [GetTranscript](#) API Panduan Referensi API Layanan Amazon Connect Peserta.

20 Januari 2023

[Menambahkan persyaratan dokumentasi Brasil, Karibia, Islandia, dan nomor lainnya](#)

Persyaratan dokumentasi yang diperbarui untuk Austria, Prancis, dan Jepang juga. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan memporting nomor telepon](#).

13 Januari 2023

[Menambahkan persyaratan dokumentasi untuk porting nomor Argentina](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Persyaratan wilayah untuk memesan dan memporting nomor telepon](#).

Januari 9, 2023

[Update untuk GetCurrentMetricData dan GetCurrentUserData](#)

Untuk [GetCurrentMetricData](#) API, menambahkan dukungan untuk merutekan filter profil, kriteria pengurutan, dan pengelompokan berdasarkan profil perutean.

Untuk [GetCurrentUserData](#) API, menambahkan dukungan untuk profil perutean, grup hierarki pengguna, dan agen sebagai filter, serta status berikutnya dan nama status agen. Untuk kedua API, ditambahkan `ApproximateTotalCount`.

Desember 23, 2022

[Menambahkan fitur tanda terima pesan untuk pesan obrolan](#)

Fitur tanda terima pesan memungkinkan pelanggan untuk menerima pesan terkirim dan tanda terima Baca setelah mereka mengirim pesan obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan pesan Terkirim dan Membaca tanda terima di antarmuka pengguna obrolan Anda](#). Lihat juga [SendEvent](#) tindakan, serta tipe data [Item](#), [MessageMetadata](#), dan [Tanda Terima](#) di Panduan Referensi API Layanan Amazon Connect Peserta.

Desember 23, 2022

Dukungan Microsoft Edge Chromium	Amazon Connect sekarang mendukung Microsoft Edge Chromium. Untuk informasi selengkapnya tentang browser yang didukung, lihat Browser yang didukung oleh Amazon Connect .	22 Desember 2022
Menambahkan batas waktu obrolan untuk peserta obrolan	Ketika percakapan obrolan antara agen dan pelanggan tidak aktif (tidak ada pesan yang dikirim) untuk jangka waktu tertentu, Anda mungkin ingin mempertimbangkan peserta obrolan untuk menganggur, dan Anda bahkan mungkin ingin secara otomatis memutuskan agen dari obrolan. Untuk mengatur timer batas waktu obrolan, lihat Menyiapkan batas waktu obrolan untuk peserta obrolan .	22 Desember 2022
Definisi yang diperbarui dari DequeueTimestamp	Untuk definisi yang diperbarui, lihat Model data catatan kontak .	21 Desember 2022

[Amazon Connect mendukung JSON sebagai tipe konten untuk pesan obrolan](#)

Dengan mendukung JSON sebagai jenis konten, Amazon Connect memberi Anda cara untuk menyampaikan informasi tambahan melalui obrolan untuk memberikan pengalaman pribadi yang kaya. Misalnya, merender pembaruan ke UI kustom, pesan interaktif yang dibuat pelanggan, kemampuan terjemahan bahasa, dan meneruskan metadata pelanggan ke bot pihak ketiga. Untuk informasi selengkapnya, lihat [StartChatContact](#) di Panduan Referensi Amazon Connect API, dan [SendMessage](#) di Panduan Referensi API Layanan Amazon Connect Peserta.

21 Desember 2022

[Ditambahkan ketersediaan fitur berdasarkan Wilayah](#)

Amazon Connect Fitur tambahan (seperti ruang kerja Agen, Tugas, dan Kebijakan), dan Wilayah di mana mereka tersedia. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Ketersediaan Amazon Connect layanan menurut Wilayah](#).

Desember 20, 2022

[Menambahkan topik tentang Amazon Connect ketersediaan berdasarkan Wilayah](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Ketersediaan Amazon Connect layanan menurut Wilayah](#).

16 Desember 2022

[Redaksi data granular Lensa Kontak](#)

Saat Anda mengatur redaksi data sensitif Lensa Kontak, Anda dapat memilih entitas mana yang ingin Anda edit, dan bagaimana Anda ingin redaksi muncul dalam transkrip. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan redaksi data sensitif](#).

Desember 15, 2022

[Merilis Barge untuk memungkinkan manajer pusat kontak bergabung dengan panggilan yang sedang berlangsung](#)

Barge memungkinkan manajer untuk bergabung dan berpartisipasi dalam panggilan layanan pelanggan yang sedang berlangsung antara agen pusat kontak dan pelanggan. Setelah bergabung dengan panggilan, seorang manajer dapat berbicara dengan pelanggan, menambah peserta, dan bahkan memilih untuk menghapus agen jika diperlukan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Percakapan langsung Barge](#).

14 Desember 2022

[Dukungan bahasa Lensa Kontak tambahan dan ketersediaan Wilayah](#)

Didokumentasikan bahwa Contact Lens [mendukung bahasa-bahasa berikut](#): Inggris - Selandia Baru, Inggris - Afrika Selatan. Ini juga [tersedia di Wilayah berikut](#): Afrika (Cape Town), Asia Pasifik (Seoul), Asia Pasifik (Singapura).

14 Desember 2022

[Menambahkan hierarki pengguna untuk upload pengguna massal](#)

Anda dapat menetapkan hierarki pengguna di file.csv saat menambahkan pengguna secara massal. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan pengguna secara massal](#).

13 Desember 2022

[Kontrol akses granular menggunakan tag sumber daya untuk pengguna, profil keamanan, profil perutean, dan antrian](#)

Sekarang Anda dapat mengaktifkan kontrol akses yang lebih terperinci untuk profil keamanan, pengguna, profil perutean, dan antrian dengan mengonfigurasi tag sumber daya dalam konsol Amazon Connect. Anda dapat menambahkan tag sumber daya untuk memfilter dan mengatur sumber daya ini secara logis, dan mengonfigurasi tag kontrol akses dalam profil keamanan untuk menerapkan izin terperinci. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#) dan [kontrol akses berbasis Tag di Amazon Connect](#).

Desember 9, 2022

[Impor pengguna massal sekarang mencakup hierarki dan tag agen](#)

Amazon Connect sekarang memungkinkan Anda mengonfigurasi hierarki dan tag sumber daya untuk pengguna secara massal. Sekarang Anda dapat menetapkan hierarki agen dan tag sumber daya untuk setiap agen menggunakan templat unggahan massal CSV yang tersedia di halaman manajemen pengguna. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menandai sumber daya di Amazon Connect](#).

Desember 9, 2022

[Aturan Bahasa fungsi](#)

Bahasa Rules Function adalah representasi berbasis JSON dari serangkaian kondisi aturan. Gunakan untuk menambahkan kondisi secara terprogram ke aturan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [bahasa Fungsi Aturan Amazon Connect](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.

7 Desember 2022

[Cari kontak berdasarkan nama depan atau belakang agen tersedia di AWS GovCloud](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Cari kontak berdasarkan nama depan atau belakang agen](#).

Desember 5, 2022

[GA untuk API Aturan](#)

Merilis sekumpulan API Aturan yang memungkinkan Anda membuat dan mengelola aturan secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Tindakan aturan](#) di Referensi API Amazon Connect.

Desember 5, 2022

[GA untuk Peramalan, penjadwalan, dan perencanaan kapasitas](#)

Dirilis Peramalan, penjadwalan, dan perencanaan kapasitas untuk Ketersediaan Umum. Fitur-fitur ini membantu Anda memiliki jumlah agen yang tepat yang bekerja pada waktu yang tepat untuk mencapai tujuan operasional Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Peramalan, perencanaan kapasitas, dan penjadwalan](#).

29 November 2022

[Buat step-by-step panduan untuk agen Anda](#)

Di dalam ruang kerja agen out-of-the-box Connect, Anda sekarang dapat membuat alur kerja yang memandu agen melalui halaman UI kustom yang menyarankan apa yang harus dilakukan pada saat tertentu selama interaksi pelanggan. Anda dapat membuat panduan yang membantu agen mengidentifikasi masalah pelanggan dan merekomendasikan tindakan selanjutnya, serta tampilan layar permukaan dan formulir untuk mengirimkan transaksi dan kode disposisi. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pengalaman yang dipandu Agen Workspace](#).

29 November 2022

[Contact Lens mendukung obrolan](#)

Amazon Connect Contact Lens menyediakan kemampuan analisis percakapan untuk obrolan Amazon Connect, memperluas analitik yang didukung pembelajaran mesin untuk menilai kontak obrolan dengan lebih baik. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menganalisis percakapan menggunakan Amazon Connect Contact Lens](#).

29 November 2022

[Ditambahkan fitur formulir evaluasi untuk Contact Lens \(Preview\)](#)

Anda dapat membuat formulir evaluasi, dan kemudian membuatnya tersedia bagi manajer untuk meninjau percakapan di sepanjang detail kontak samping, rekaman, transkrip, dan ringkasan, tanpa perlu beralih aplikasi. Analisis percakapan secara otomatis mengisi skor evaluasi untuk kriteria seperti kepatuhan skrip, pengumpulan data sensitif, dan salam pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengevaluasi kinerja \(Pratinjau\)](#).

29 November 2022

[Menambahkan batas waktu Lex yang dapat dikonfigurasi dalam obrolan](#)

Anda dapat mengonfigurasi berapa lama menunggu respons dari pelanggan dalam percakapan chatbot sebelum sesi berakhir. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Batas waktu yang dapat dikonfigurasi untuk masukan obrolan di topik Dapatkan masukan pelanggan](#).

22 November 2022

[Buat aturan yang mengirim notifikasi email](#)

Anda dapat membuat aturan Lensa Kontak yang mengirim pemberitahuan email ke orang-orang di organisasi Anda. Untuk selengkapnya, lihat [Membuat aturan Lensa Kontak yang mengirim pemberitahuan email](#).

17 November 2022

Ditambahkan MonitorContact API	Menambahkan API baru untuk memulai pemantauan kontak yang sedang berlangsung secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat MonitorContactAPI .	17 November 2022
Cari profil menggunakan beberapa kunci pencarian	Selain mencari profil dengan kunci pencarian tunggal (yaitu, pasangan kunci-nilai), SearchProfiles API telah ditingkatkan untuk mendukung pencarian profil menggunakan beberapa kunci dan operator logis. Fungsionalitas baru ini memungkinkan Anda untuk menggunakan antara 1 dan 5 kunci pencarian dengan AND atau OR logika untuk menemukan profil dengan atribut yang cocok dengan kriteria pencarian.. Untuk informasi selengkapnya, lihat referensi SearchProfiles API .	November 14, 2022
Peningkatan kuota domain Cases dari 2 menjadi 5	Meningkatkan jumlah maksimum default domain Kasus per akun AWS dari 2 menjadi 5. Untuk informasi selengkapnya, lihat kuota layanan Amazon Connect Cases .	9 November 2022
Menambahkan bidang baru ke GetFederationToken payload respons	Ditambahkan SignInUrl, UserArn,, dan UserId ke payload GetFederationToken respons.	9 November 2022

Menambahkan kemampuan untuk menonaktifkan template kasus melalui UpdateTemplate API	Menonaktifkan template mencegah pengguna membuat kasus dengan menggunakan template. Untuk informasi selengkapnya, lihat Referensi API Amazon Connect Cases .	9 November 2022
Berganti nama menjadi koneksi cepat eksternal ke nomor telepon koneksi cepat	Untuk informasi selengkapnya, lihat Jenis sambungan cepat .	8 November 2022
Hapus koneksi cepat menggunakan konsol Amazon Connect	Untuk informasi selengkapnya, lihat Menghapus sambungan cepat .	4 November 2022
Ditambahkan DismissUserContact API	Menambahkan API baru untuk membersihkan notifikasi yang diterima agen secara terprogram setelah mereka melewatkan atau menolak kontak, sehingga mereka memenuhi syarat untuk dialihkan kontak baru. API ini juga dapat digunakan untuk menghapus notifikasi serupa ketika agen menemukan kesalahan saat menerima kontak atau menangani After Contact Work. Untuk informasi selengkapnya, lihat referensi DismissUserContact API .	1 November 2022

[Menambahkan alamat email sekunder dan nomor ponsel ke akun pengguna](#)

Anda sekarang dapat menambahkan alamat email sekunder dan nomor ponsel ke akun pengguna. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menambahkan pengguna ke Amazon Connect](#).

28 Oktober 2022

[Ditingkatkan 911 \(E911\)](#)

Enhanced 911 (E911) memungkinkan informasi lokasi dikirim ke pengirimannya 911 saat panggilan 911 dilakukan. Selain menghubungkan pengguna dengan layanan darurat 911, pelanggan di Amerika Serikat dapat membangun kemampuan E911 untuk secara otomatis memberikan informasi alamat telepon kepada operator 911. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur panggilan darurat AS di Amazon Connect](#).

22 Oktober 2022

GA untuk Ketahanan Global Amazon Connect	Merilis Ketahanan Global Amazon Connect untuk Ketersediaan Umum. Ini memungkinkan Anda untuk menyediakan layanan pelanggan di mana saja di dunia dengan keandalan, kinerja, dan efisiensi tertinggi, sambil memenuhi persyaratan peraturan internasional. Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengatur Ketahanan Global Amazon Connect .	Oktober 19, 2022
Kuota layanan Wisdom yang Dikoreksi	Kuota yang awalnya diterbitkan untuk Konten per basis pengetahuan tidak benar. Mengoreksi dokumentasi untuk menunjukkan kuota adalah 5.000.	Oktober 17, 2022
Spesifikasi fitur untuk sumber daya asosiasi integrasi	Untuk informasi selengkapnya, lihat Spesifikasi fitur sumber daya asosiasi integrasi .	13 Oktober 2022
Menambahkan Ctrl+Shift+F untuk mencari judul blok alur dan metadata	Untuk informasi selengkapnya, lihat Catatan rilis .	10 Oktober 2022

[Kasus GA untuk Amazon Connect](#)

Kami telah merilis Kasus Amazon Connect untuk Ketersediaan Umum. Amazon Connect Cases memungkinkan agen Anda melacak dan mengelola masalah pelanggan dengan cepat yang memerlukan banyak interaksi, tugas tindak lanjut, dan tim di pusat kontak Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kasus Amazon Connect](#) dan [Referensi API Kasus Amazon Connect](#).

3 Oktober 2022

[Desainer aliran yang diperbarui](#)

Kami telah merilis sejumlah perbaikan pada pengalaman desainer aliran untuk membuat alur pembuatan dan pengeditan lebih mudah. Untuk daftar perubahan yang mendetail, lihat [Perancang alur yang diperbarui](#) di Catatan rilis.

September 24, 2022

[Cari pengguna Amazon Connect berdasarkan nama depan, nama belakang, dan lainnya](#)

Anda dapat mencari pengguna Amazon Connect berdasarkan nama depan, nama belakang, login pengguna, hierarki agen, profil keamanan, dan profil perutean. Misalnya, Anda dapat mencari semua pengguna Amazon Connect yang memiliki nama depan "Jane."

September 22, 2022

[Visualisasikan data antrian historis](#)

Anda sekarang dapat memvisualisasikan data antrian historis dengan menggunakan grafik deret waktu untuk membantu mengidentifikasi pola, tren, dan outlier khusus untuk Tingkat Layanan, Kontak Antrian, dan Waktu Penanganan Rata-rata. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Visualisasi: Dasbor antrian](#).

21 September 2022

[Spoofing suara](#)

Gunakan ID Suara untuk mengevaluasi panggilan untuk spoofing suara. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Deteksi spoofing suara](#) dan [Referensi API ID Suara Amazon Connect](#).

Agustus 29, 2022

[SearchSecurityProfiles API yang dirilis](#)

Menambahkan API baru untuk mencari profil keamanan secara terprogram. Untuk informasi lebih lanjut, lihat [SearchSecurityProfiles](#).

Agustus 19, 2022

[Ketaatan Jadwal yang Dirilis \(Pratinjau\)](#)

Pengawas atau manajer pusat kontak melacak kepatuhan jadwal untuk memahami kapan agen mengikuti jadwal yang telah Anda buat. Ini membantu memastikan Anda mencapai target tingkat layanan Anda, sekaligus meningkatkan produktivitas agen dan kepuasan pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Jadwal Kepatuhan](#).

1 Agustus 2022

[Lampiran per percakapan obrolan sekarang di 35](#)

Memperbarui batas lampiran per percakapan obrolan dari 5 menjadi 35. Lihat [Spesifikasi fitur](#).

20 Juli 2022

[Menambahkan tindakan bahasa Aliran ID Suara](#)

Topik yang ditambahkan untuk tindakan bahasa Alur ID Suara berikut: [CheckOutboundCallStatus](#), [CheckVoiceld](#), dan [StartVoiceldStream](#).

19 Juli 2022

[Cari kontak dengan menggunakan nama depan atau belakang agen](#)

Anda dapat mencari kontak menggunakan nama depan atau belakang agen. Nama filternya adalah Agen.

15 Juli 2022

Pembaruan yang dirilis untuk rendering format teks kaya	Pada halaman Pencarian Kontak dan Detail Kontak, Anda sekarang dapat melihat transkrip obrolan yang memiliki format teks kaya, seperti huruf tebal atau miring, poin bullet, daftar bernomor, dan hyperlink. Untuk informasi selengkapnya tentang memulai Obrolan Amazon Connect, lihat Mengatur pengalaman obrolan pelanggan Anda .	Juli 13, 2022
Lihat transkrip panggilan di PKC atau aplikasi agen	Untuk informasi selengkapnya, lihat Melihat transkrip panggilan selama ACW .	Juli 7, 2022
Ditambahkan spesifikasi fitur untuk Lensa Kontak	Untuk informasi selengkapnya, lihat spesifikasi fitur Amazon Connect Contact Lens .	1 Juli 2022
Support untuk skor kepercayaan niat Lex dan analisis sentimen	Anda dapat lebih lanjut mempersonalisasi pengalaman pelanggan swalayan otomatis menggunakan skor kepercayaan niat Amazon Lex dan analisis sentimen sebagai cabang dalam arus Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat blok Dapatkan masukan pelanggan . Untuk daftar atribut kontak baru, lihat atribut kontak Amazon Lex .	Juni 29, 2022

[GA untuk Kampanye Keluar Amazon Connect](#)

Kampanye Outbound Amazon Connect yang dirilis, yang secara resmi dikenal sebagai komunikasi keluar volume tinggi, untuk Ketersediaan Umum. Rilis ini mencakup serangkaian API untuk membuat dan mengelola kampanye keluar. Untuk selengkapnya, lihat [Mengaktifkan kampanye keluar Amazon Connect dan Referensi API Amazon Connect Amazon Connect Outbound Campaigns](#).

Juni 20, 2022

[Kasus Amazon Connect \(Pratinjau\)](#)

Kasus Amazon Connect (Pratinjau) memungkinkan agen Anda melacak dan mengelola masalah pelanggan dengan cepat yang memerlukan beberapa interaksi, tugas tindak lanjut, dan tim di pusat kontak Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Kasus Amazon Connect \(Pratinjau\)](#) dan [Referensi API Kasus Amazon Connect \(Pratinjau\)](#).

Juni 20, 2022

[Kuota bot Amazon Lex per instans yang diperbarui](#)

Memperbarui kuota bot Amazon Lex per instans dari 50 menjadi 70. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kuota layanan Amazon Connect](#).

7 Juni 2022

GetCurrentUserData API baru	Merilis GetCurrentUserData API. Ini memungkinkan Anda mengembalikan data pengguna aktif real-time dari instans Amazon Connect yang ditentukan.	6 Juni 2022
Templat tugas yang dirilis	Anda sekarang dapat membuat templat tugas khusus, sehingga memudahkan agen untuk secara konsisten menangkap informasi yang relevan dan diperlukan untuk membuat atau menyelesaikan tugas. Untuk informasi selengkapnya, lihat Membuat templat tugas . Untuk informasi tentang penggunaan API untuk membuat dan mengelola templat tugas secara terprogram, lihat Referensi API Amazon Connect dan Referensi Jenis Sumber Daya Amazon Connect di AWS CloudFormation Panduan Pengguna.	2 Juni 2022
API baru untuk mentransfer kontak	Menambahkan API baru yang dapat Anda gunakan untuk mentransfer kontak dari satu agen atau antrian ke agen lain atau antrian kapan saja setelah kontak dibuat. Untuk selengkapnya, lihat TransferContact di Referensi API Amazon Connect.	2 Juni 2022

Alur kerja yang diperbarui untuk kampanye keluar	Memperbarui alur kerja untuk onboarding ke kampanye keluar menggunakan antarmuka pengguna Amazon Connect dan Amazon Pinpoint. Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengaktifkan kampanye keluar .	Mei 27, 2022
ID Suara kedaluwarsa speaker	Untuk Kepatuhan BIPA, ID Suara Amazon Connect secara otomatis akan kedaluwarsa speaker yang belum diakses untuk pendaftaran, pendaftaran ulang, atau otentikasi yang berhasil selama tiga tahun. Anda dapat melihat waktu akses terakhir pembicara dengan melihat <code>lastAccessedAt</code> atribut yang dikembalikan oleh ListSpeakersAPI DescribeSpeaker dan, dan data Apa yang disimpan? bagian dari Panduan Admin Amazon Connect.	25 Mei 2022
Cari hasil Voice ID	Topik yang ditambahkan Cari dan tinjau hasil ID Suara .	28 April 2022

[API baru untuk mengubah status agen saat ini](#)

Amazon Connect menyediakan API untuk mengubah status agen saat ini secara terprogram. [Status agen](#) digunakan untuk menentukan kapan agen Tersedia untuk dialihkan kontak di Amazon Connect, dibandingkan saat mereka disetel ke Offline atau status kustom seperti Makan Siang atau Istirahat dan tidak boleh dirutekan kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat [PutUserStatus](#) di [Referensi API Amazon Connect](#).

28 April 2022

[API baru](#)

Menambahkan API untuk mencari catatan pengguna berdasarkan nama depan, nama belakang, nama pengguna, profil perutean, profil keamanan, hierarki agen atau tag. Menambahkan API untuk mengklaim nomor telepon baru dan mengonfigurasi urasinya secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect](#).

April 25, 2022

[Panggilan multi-pihak](#)

Anda dapat mengaktifkan Amazon Connect untuk mengizinkan hingga enam pihak dalam satu panggilan : agen, penelepon, dan empat peserta lainnya. Untuk informasi selengkapnya, termasuk perbandingan perbedaan panggilan multi-pihak dari panggilan tiga pihak default, lihat [Telepon: Panggilan multi-pihak](#).

April 6, 2022

[Memutar petunjuk dari bucket Amazon S3](#)

Menambahkan kemampuan untuk mendapatkan permintaan sumber dari bucket Amazon S3. [Ini memungkinkan Anda menyimpan permintaan suara sebanyak yang diperlukan di Amazon S3 dan mengaksesnya secara real time menggunakan atribut kontak di blok aliran berikut yang memutar prompt: Dapatkan input pelanggan, prompt Loop, Prompt Play, dan masukan pelanggan Simpan.](#)

5 April 2022

[Aliran segmen analisis kontak waktu nyata](#)

Menambahkan dukungan untuk mengakses analitik Lensa Kontak dalam waktu dekat. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan streaming untuk analisis kontak real-time](#).

28 Maret 2022

Pesan kaya untuk obrolan	Menambahkan dukungan untuk pesan kaya untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda. Agen dan pelanggan dapat menggunakan daftar tebal, miring, berpoin, daftar bernomor, hyperlink, dan lampiran. Untuk selengkapnya Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengaktifkan pemformatan teks untuk pengalaman obrolan pelanggan Anda .	Maret 13, 2022
Antarmuka pengguna pemetaan tipe objek	Menambahkan antarmuka pengguna untuk membuat pemetaan tipe objek dengan menggunakan konsol admin Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat Membuat pemetaan tipe objek .	8 Maret 2022
Pembaruan untuk AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	Tindakan yang ditambahkan untuk CloudWatch metrik Amazon. Untuk informasi selengkapnya, lihat Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola .	Februari 22, 2022
Ditambahkan konsumsi massal data untuk Profil Pelanggan	Untuk informasi selengkapnya, lihat Konsumsi data secara massal dalam topik Menyiapkan integrasi untuk Salesforce, Marketo ServiceNow, atau Zendesk .	Februari 21, 2022

Kuota baru untuk API	Untuk StartChat ContactStartContactStreaming , StopContactStreaming , 5 permintaan per detik, dan 8 permintaan per detik. RateLimit BurstLimit	Februari 11, 2022
CloudWatch Metrik baru untuk obrolan	Menambahkan CloudWatch metrik Amazon berikut untuk obrolan: ConcurrentActiveChats, ConcurrentActiveChatsPercentage, ChatBreachingActiveChatQuota, dan SuccessfulChatsPerInterval. Untuk informasi selengkapnya, lihat Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch .	Februari 11, 2022
Spesifikasi fitur Aturan Terdokumentasi	Mendokumentasikan spesifikasi fitur untuk Aturan Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat spesifikasi fitur Aturan Amazon Connect .	28 Januari 2022
Kuota Resolusi Identitas Terdokumentasi	Mendokumentasikan tiga kuota untuk Resolusi Identitas. Untuk informasi selengkapnya, lihat kuota Profil Pelanggan .	28 Januari 2022
Konfigurasi durasi obrolan maksimum	Anda dapat mengonfigurasi total durasi per obrolan hingga 7 hari, termasuk waktu tunggu. Untuk informasi selengkapnya, lihat ChatDurationInMinutes parameter di StartChat ContactAPI .	27 Januari 2022

Lensa Kontak mendukung kosakata khusus	Untuk informasi selengkapnya, lihat Menambahkan kosakata khusus .	Januari 25, 2022
Merilis dukungan penandaan untuk sumber daya UserHierarchyGroup	Untuk informasi lebih lanjut, lihat CreateUserHierarchyGroup .	20 Januari 2022
Widget komunikasi mendukung notifikasi browser	Untuk informasi selengkapnya, lihat Pemberitahuan browser .	21 Desember 2021
Integrasikan Profil Pelanggan dengan Segmen dan Shopify	Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengatur integrasi untuk Segmen dan Mengatur integrasi untuk Shopify .	Desember 20, 2021
Kepatuhan yang diperbarui untuk tugas	Tugas sesuai dengan GDPR, dan disetujui untuk SOC, PIC, HITRUST, ISO, dan HIPAA.	Desember 17, 2021
Merilis aplikasi agen terpadu	Amazon Connect merilis aplikasi agen terpadu untuk meningkatkan pengalaman agen dan interaksi pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat Panduan pelatihan agen .	30 November 2021
Sorotan utama yang dirilis	Amazon Connect Contact Lens menyediakan opsi bagi Anda untuk melihat sorotan utama. Sorotan utama hanya menunjukkan garis-garis di mana Lensa Kontak telah mengidentifikasi masalah, hasil, atau item tindakan dalam transkrip. Untuk informasi selengkapnya, lihat Melihat sorotan utama .	30 November 2021

Waktu Penghubung API Rata-rata yang Terdokumentasi	Mendokumentasikan Waktu Penghubung API Rata-rata metrik waktu nyata. Untuk informasi selengkapnya, lihat Rata-rata Waktu Penyambungan API .	26 November 2021
Resolusi Identitas yang dirilis untuk mengkonsolidasikan profil serupa	Profil Pelanggan Amazon Connect menawarkan Resolusi Identitas, fitur yang dirancang untuk mendeteksi i profil pelanggan serupa secara otomatis dengan membandingkan nama, alamat email, nomor telepon, tanggal lahir, dan alamat. Untuk informasi selengkapnya, lihat Menggunakan Resolusi Identitas untuk menggabungkan profil serupa dan Referensi API Profil Pelanggan Amazon Connect .	24 November 2021
Kuota layanan Profil Pelanggan yang Diperbarui	Amazon Connect Customer Profiles sekarang mendukung 1000 objek per profil (meningkat dari 100), dan 50MB Ukuran maksimum semua objek untuk profil (meningkat dari 5MB). Untuk informasi selengkapnya, lihat kuota layanan Amazon Connect Customer Profiles .	23 November 2021

[Profil Pelanggan Amazon Connect menyimpan riwayat kontak tanpa biaya](#)

Profil Pelanggan Amazon Connect sekarang menyediakan riwayat kontak dan informasi pelanggan bersama-sama dalam profil pelanggan terpadu tanpa biaya, membantu manajer pusat kontak mempersonalisasi pengalaman pusat kontak. Dalam kasus baru, Profil Pelanggan diaktifkan secara default. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Langkah 4: Penyimpanan Data](#) dalam topik Membuat instans Amazon Connect.

23 November 2021

[API baru untuk mengarsipkan/membatalkan arsip dan menghapus alur](#)

Menambahkan API baru yang menyediakan cara terprogram dan fleksibel untuk mengelola pustaka aliran Anda dalam skala besar. Misalnya, aliran yang digunakan hanya selama waktu-waktu tertentu dalam setahun dapat diarsipkan saat tidak digunakan dan kemudian tidak diarsipkan saat diperlukan. Anda sekarang juga dapat menghapus aliran sehingga tidak lagi tersedia untuk digunakan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect](#).

22 November 2021

Menambahkan aliran modular untuk membantu Anda membuat fungsi umum	Modul aliran adalah bagian aliran yang dapat digunakan kembali. Anda dapat membuatnya untuk mengekstrak logika berulang di seluruh alur Anda, dan membuat fungsi umum. Untuk informasi selengkapnya, lihat Modul aliran untuk fungsi yang dapat digunakan kembali .	22 November 2021
Cari kontak berdasarkan atribut kontak khusus	Menambahkan dukungan untuk mencari kontak dengan atribut kontak khusus (juga disebut atribut yang ditentukan pengguna). Untuk informasi selengkapnya, lihat Cari berdasarkan atribut kontak kustom .	15 November 2021
Ditambahkan blok profil Pelanggan	Menambahkan blok profil Pelanggan . Ini memungkinkan Anda untuk mengambil, membuat, dan memperbarui profil pelanggan.	15 November 2021
Diperbarui AmazonConnect_FullAccess	Menambahkan izin untuk mengelola Profil Pelanggan Amazon Connect. Lihat pembaruan Amazon Connect ke kebijakan AWS terkelola .	12 November 2021

[API profil keamanan yang dirilis](#)

Menambahkan API sehingga Anda dapat membuat dan mengelola profil keamanan secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API Amazon Connect](#).

12 November 2021

[Merilis tugas terjadwal](#)

Menambahkan kemampuan untuk menjadwalkan tugas hingga enam hari di masa depan untuk menindaklanjuti masalah pelanggan saat dijanjikan. Anda juga dapat memperbarui tanggal dan waktu yang dijadwalkan menggunakan [UpdateContactScheduleAPI](#). Untuk informasi selengkapnya, lihat blok [Buat tugas dan topik Buat tugas](#) dalam panduan pelatihan Agen.

12 November 2021

[API Kontak yang Dirilis](#)

Menambahkan API sehingga Anda bisa mendapatkan dan memperbarui detail kontak secara terprogram. Misalnya, Anda dapat menjelaskan detail kontak seperti informasi antrian, lampiran obrolan, referensi tugas, dan memperbarui informasi kontak seperti nama tugas. Untuk informasi selengkapnya, lihat [DescribeContactUpdateContact](#), dan [ListReferences](#) di Referensi API Amazon Connect.

12 November 2021

[Perubahan pada tabel agen metrik waktu nyata](#)

Kami meluncurkan layanan baru untuk menjaga ketersediaan tinggi dari metrik yang Anda harapkan dari Amazon Connect. Karena perubahan ini, tabel agen diurutkan berdasarkan [status agen](#), bukan dengan login agen. Selain itu, tabel profil antrian dan perutean diurutkan berdasarkan agen online, bukan berdasarkan antrian atau nama profil perutean.

12 November 2021

[Menambahkan tindakan ke AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

Tindakan yang ditambahkan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect. Lihat [pembaruan Amazon Connect ke kebijakan AWS terkelola](#).

12 November 2021

Menambahkan metrik baru	Ditambahkan mengikuti metrik historis baru: Kontak ditransfer oleh agen dan Kontak ditransfer keluar oleh agen. Menambahkan metrik real-time baru: Ditransfer oleh agen dan Ditransfer oleh agen. Lihat Definisi metrik historis dan definisi metrik waktu nyata .	November 9, 2021
Merilis streaming pesan obrolan waktu nyata	Anda dapat berlangganan streaming pesan obrolan waktu nyata. Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengaktifkan streaming pesan obrolan waktu nyata .	29 Oktober 2021
Pencegahan deprekuensi kebingungan lintas layanan untuk Profil Pelanggan	Pencegahan deprekuensi kebingungan lintas layanan yang diperbarui dengan kebijakan sampel lainnya yang dapat Anda terapkan untuk Profil Pelanggan Amazon Connect.	26 Oktober 2021
GA untuk HoursOfOperation API	Merilis Amazon Connect HoursOfOperation API untuk ketersediaan umum (GA). Juga meluncurkan AWS CloudFormation dukungan untuk Pengguna, Hierarki Pengguna, dan Jam Operasi. Untuk informasi selengkapnya, lihat Referensi API Amazon Connect dan Panduan AWS CloudFormation Pengguna .	Oktober 22, 2021

Contoh: Mengintegrasikan S3 secara terprogram dengan Profil Pelanggan	Menambahkan topik yang menunjukkan cara mengintegrasikan S3 secara terprogram dengan Profil Pelanggan.	21 Oktober 2021
Pencegahan Deputi Bingung Lintas Layanan	Menambahkan topik dengan contoh kebijakan yang dapat Anda ajukan untuk pencegahan wakil kebingungan lintas layanan .	Oktober 18, 2021
Berapa lama callback yang tidak terjawab tetap dalam antrian	Dalam topik Mengatur panggilan balik antrian, diklarifikasi bahwa panggilan balik antrian yang tidak terjawab tetap dalam antrian setidaknya 7 hari dan hingga 14 hari sebelum Amazon Connect menghapusnya secara otomatis .	13 Oktober 2021
Titik akhir yang diperbarui untuk metrik sisi klien	Dalam topik Siapkan jaringan Anda , ubah titik akhir untuk metrik sisi klien dari ke. <code>*.execute-api.{region}.amazonaws.com</code> <code>*.telemetry.connect.{region}.amazonaws.com</code>	11 Oktober 2021

[Kesalahan yang diperbaiki dalam topik kuota Layanan](#)

Kesalahan yang diperbaiki dalam topik [kuota Layanan](#): Untuk Amazon Connect Wisdom, Ukuran maksimum per dokumen adalah 1MB bukan 10MB. Untuk Profil Pelanggan Amazon Connect, nama kuota adalah Jenis Objek per domain, bukan Objek per domain. Memperbarui tabel kuota Amazon Connect Voice ID dengan informasi yang benar.

Oktober 8, 2021

[Pratinjau rilis kampanye keluar](#)

Menambahkan konten untuk rilis pratinjau kampanye keluar. Dengan menggunakan Amazon Pinpoint Journeys dan Amazon Connect, Anda sekarang dapat membuat kampanye keluar untuk suara, SMS, dan email. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan kampanye keluar](#).

27 September 2021

[API AppIntegrations Layanan Amazon Baru](#)

DataIntegration API baru untuk AppIntegrations Layanan Amazon:CreateDataIntegration ,DeleteDataIntegration ,GetDataIntegration ,ListDataIntegrationAssociations ,ListDataIntegrations ,UpdateDataIntegration . Untuk informasi selengkapnya, lihat [Referensi API AppIntegrations Layanan Amazon](#).

27 September 2021

[Amazon Connect Wisdom - Ketersediaan Umum](#)

Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.

27 September 2021

[ID Suara Amazon Connect - Ketersediaan Umum](#)

Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan autentikasi pemanggil real-time dengan Voice ID dan Referensi API Amazon Connect Voice ID](#).

27 September 2021

[Menambahkan kebijakan peran terkait layanan baru](#)

Ditambahkan AmazonConnectVoiceIDFullAccess . Gunakan kebijakan AWS terkelola ini sehingga Anda dapat mengatur pengguna untuk menggunakan ID Suara. Kebijakan ini menyediakan akses penuh ke Amazon Connect Voice ID melalui AWS konsol, SDK, atau cara lain. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kebijakan AWS terkelola: AmazonConnectVoice ID FullAccess](#).

27 September 2021

[Menambahkan kebijakan peran terkait layanan baru](#)

Ditambahkan AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy , kebijakan peran terkait layanan baru untuk kampanye keluar. Kebijakan ini menyediakan akses untuk mengambil semua kampanye keluar. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengaktifkan kampanye keluar](#).

27 September 2021

[Tampilkan nama dan atribut kontak dalam obrolan](#)

Anda sekarang dapat mempersonalisasi pengalaman obrolan, karena Anda dapat menentukan nama pelanggan Anda yang berinteraksi menggunakan antarmuka pengguna obrolan. Anda juga dapat meneruskan atribut kontak dengan aman untuk menangkap informasi tentang kontak yang dapat digunakan dalam alur untuk lebih mempersonalisasi pengalaman. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Meneruskan nama tampilan pelanggan saat obrolan diinisialisasi](#) dan [Lulus atribut kontak saat obrolan diinisialisasi](#).

September 17, 2021

[Pratinjau aplikasi agen](#)

Meluncurkan UI yang diperbarui untuk pratinjau aplikasi agen yang menggabungkan Profil Pelanggan dan Panel Kontrol Kontak (CCP). Untuk informasi selengkapnya, lihat [Akses Profil Pelanggan di aplikasi agen](#).

September 16, 2021

Ditambahkan Buat blok tugas	Menambahkan blok Buat tugas. Ini menciptakan tugas baru, menetapkan atribut tugas, dan memulai alur untuk memulai tugas. Untuk informasi selengkapnya, lihat Blok aliran: Membuat tugas .	September 16, 2021
Lebih banyak bahasa untuk Lensa Kontak	Contact Lens sekarang mendukung bahasa berikut untuk analisis pasca-panggilan dan real-time: Jepang, Korea, dan Mandarin. Bahasa berikut didukung untuk analisis real-time: Prancis (Kanada), Prancis (Prancis), Portugis (Brasil), Jerman (Jerman), dan Italia (Italia). Untuk informasi selengkapnya, lihat Lensa Kontak untuk Amazon Connect dalam topik Bahasa yang didukung oleh Amazon Connect.	13 September 2021
Definisi metrik historis yang diperbarui	Memperbarui definisi Kontak yang ditransfer masuk dan Kontak ditransfer keluar. Untuk informasi lebih lanjut, lihat Definisi metrik historis .	10 September 2021

Antarmuka pengguna yang ditingkatkan untuk konsol Amazon Connect	Merilis antarmuka pengguna yang didesain ulang untuk konsol Amazon Connect, sehingga memudahkan dan mempercepat pengelolaan instans Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat Membuat instance Amazon Connect .	Agustus 27, 2021
Profil Pelanggan sesuai dengan HIPAA	Profil Pelanggan sekarang sesuai dengan HIPAA. Catatan yang dihapus menyatakan tidak.	23 Agustus 2021
Nomor porting di Singapura	Persyaratan dokumentasi yang diperbarui. Untuk informasi selengkapnya, lihat Persyaratan Singapura di Wilayah untuk memesan dan mem-porting topik nomor telepon.	Agustus 10, 2021
API untuk jam operasi dan status agen	Dirilis untuk pratinjau tanpa batas API baru untuk mengelola jam operasi dan status agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat Referensi API Amazon Connect Service .	6 Agustus 2021

[Aturan Contact Lens membuat tugas dan acara EventBridge](#)

Aturan Lensa Kontak sekarang memungkinkan Anda menghasilkan tugas dan EventBridge acara berdasarkan kata kunci yang diucapkan, skor sentimen, atribut pelanggan, dan kriteria lainnya. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Membangun aturan dengan Lensa Kontak](#).

5 Agustus 2021

[Negara yang dapat Anda hubungi secara default](#)

Kami telah memperbarui daftar negara yang dapat Anda panggil secara default saat Anda membuat instance baru di Wilayah tertentu. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Negara yang dapat Anda hubungi](#).

4 Agustus 2021

[Tambahkan AWS Global Accelerator ke daftar izin Anda](#)

Saat menggunakan SAML Sign-In ke instans Amazon Connect, Anda sekarang perlu menambahkan domain AWS Global Accelerator, *.awsglobalaccelerator.com, ke allowlist Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur jaringan Anda](#).

Agustus 3, 2021

Fitur “Status berikutnya” baru	Untuk membantu agen mengelola waktu mereka, kami telah merilis fitur yang memungkinkan agen menjeda kontak baru yang diarahkan ke mereka saat mereka menyelesaikan kontak mereka saat ini. Untuk informasi selengkapnya, lihat fitur “Status berikutnya” untuk PKT .	30 Juli 2021
Perbarui ke fungsionalitas pencarian Kontak	Untuk menggunakan filter Agen di halaman pencarian Kontak, di profil keamanan Amazon Connect Anda, Anda harus memiliki izin Pengguna - Lihat. Untuk informasi selengkapnya, lihat Pencarian kontak: Untuk mencari kontak berdasarkan Agen, login memerlukan Pengguna - Lihat izin di profil keamanan Anda .	23 Juli 2021
Menambahkan dua metrik tugas yang dikirim ke CloudWatch	Amazon Connect mengirimk an dua metrik baru berikut ke CloudWatch: ConcurrentTasks dan ConcurrentTasks Percentage. Untuk informasi selengkapnya, lihat Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch .	7 Juli 2021
Memperbarui izin yang diperlukan untuk kebijakan IAM kustom	Menambahkan izin untuk Amazon Lex. Untuk informasi selengkapnya, lihat Amazon Connect memperbarui kebijakan AWS terkelola .	29 Juni 2021

Pesan Apple untuk Bisnis GA	Merilis Pesan Apple untuk Bisnis untuk ketersediaan umum (GA). Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengaktifkan Pesan Apple untuk Bisnis .	28 Juni 2021
Cepat menghubungkan manajemen API GA	Dirilis Amazon Connect cepat menghubungkan API manajemen untuk ketersediaan umum (GA). Untuk informasi selengkapnya, lihat Referensi API Amazon Connect Service . API koneksi cepat juga mendukung AWS CloudFormation. Untuk informasi selengkapnya, lihat Referensi Jenis Sumber Daya Amazon Connect di Panduan AWS CloudFormation Pengguna.	24 Juni 2021
Menambahkan kuota layanan untuk alias bot Amazon Lex V2 per instans = 100	Untuk informasi selengkapnya tentang kuota layanan, lihat kuota layanan Amazon Connect .	17 Juni 2021
Support untuk konsol Amazon Lex V2 dan API	Untuk informasi tentang penggunaan konsol Amazon Lex V2, lihat Menambahkan bot Amazon Lex . Menambahkan tiga API ini: AssociateLexBot, DisassociateLexBot, dan ListLexBots. Lihat Referensi API Layanan Amazon Connect .	15 Juni 2021

Segera hadir: Waktu muat lebih cepat untuk halaman metrik Real-time	Peluncuran ke seluruh Wilayah 19 Juli 2021 hingga 19 September 2021, dapat berubah sewaktu-waktu. Untuk informasi selengkapnya, lihat Perubahan mendatang: Waktu muat ulang yang lebih cepat untuk halaman metrik waktu nyata .	11 Juni 2021
Segera hadir: DataIntegration API baru	Pada 20 Mei 2021, kami menerbitkan bahwa DataIntegration API baru telah ditambahkan ke AppIntegrations layanan Amazon. API ini belum tersedia.	8 Juni 2021
Konkurensi agen obrolan meningkat	Peningkatan konkurensi agen obrolan dari 5 menjadi 10. Untuk informasi selengkapnya, lihat Membuat profil perutean .	7 Juni 2021
Pemetaan tipe objek untuk Profil Pelanggan	Menambahkan pemetaan tipe objek untuk profil standar Profil Pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat Pemetaan tipe objek untuk profil standar .	1 Juni 2021
Saluran yang didukung oleh blok	Menambahkan topik yang mencantumkan semua blok dan saluran mana yang didukung masing-masing. Untuk informasi selengkapnya, lihat Saluran yang didukung setiap blok .	18 Mei 2021

Ditambahkan acara kontak	Untuk informasi selengkapnya, lihat peristiwa kontak Amazon Connect .	12 Mei 2021
Mengumumkan perubahan yang akan datang pada laporan audit Agen	Dalam rilis future, Anda akan dapat mengunduh laporan audit Agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat Perubahan yang akan datang: Unduh laporan audit Agen .	4 Mei 2021
Menambahkan API resolusi identitas (pratinjau) ke Profil Pelanggan.	Untuk informasi selengkapnya, lihat MergeProfilesAPI GetMatches dan API di referensi API Amazon Connect Customer Profiles.	30 April 2021
Menambahkan topik tentang cara menerapkan izin yang membatasi AWS sumber daya mana yang dapat dikaitkan dengan Amazon Connect.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Membatasi AWS sumber daya yang dapat dikaitkan dengan Amazon Connect .	28 April 2021
Bab tambahan tentang panduan arsitektur, yang ditulis oleh AWS Solution Architects	Untuk informasi selengkapnya, lihat Panduan arsitektur untuk Amazon Connect .	28 April 2021
Mengumumkan perbaikan mendatang untuk aliran acara agen	Untuk informasi selengkapnya, lihat Perubahan mendatang: Perbaiki aliran acara agen .	27 April 2021
Merevisi topik tentang porting nomor telepon	Untuk informasi selengkapnya, lihat Mem-port nomor telepon Anda .	April 24, 2021

Menggunakan Profil Pelanggan dengan PKC out-of-the-box dalam pratinjau ungated	Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengakses UI Agen Profil Pelanggan .	22 April 2021
Mengumumkan perubahan mendatang untuk pencarian Kontak	Untuk informasi selengkapnya, lihat Perubahan yang akan datang: Pencarian kontak .	20 April 2021
Menambahkan titik akhir NLB untuk Wilayah Kanada (Tengah)	Diperbarui Siapkan jaringan Anda dengan titik akhir NLB untuk Wilayah Kanada (Tengah).	April 15, 2021
Amazon Connect sekarang tersedia di Wilayah Kanada (Tengah)	Anda dapat mengklaim nomor telepon bebas pulsa dan lokal dari pemasok telepon Kanada. Untuk daftar negara yang mendukung Wilayah Kanada (Tengah), lihat Persyaratan wilayah untuk nomor telepon . Lihat juga Ketersediaan fitur Lensa Kontak menurut Wilayah .	31 Maret 2021

[Mengumumkan perbaikan
mendatang untuk metrik
obrolan](#)

Saat ini Amazon Connect salah melaporkan bahwa kontak obrolan yang dibuat dari alur pemutusan sambungan dibuat dari aliran transfer. Saat perbaikan dirilis, Amazon Connect akan mencerminkan dengan benar dalam catatan kontak dan aliran peristiwa agen bahwa kontak obrolan ini dibuat dari alur pemutusan sambungan. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Perubahan mendatang : Perbaikan metrik obrolan](#) di Catatan rilis.

25 Maret 2021

[Selesai rilis nama domain baru](#)

Domain untuk URL akses Amazon Connect telah berubah menjadi my.connect.aws. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Pembaruan Maret 2021](#) di Catatan rilis.

22 Maret 2021

[Kuota layanan default untuk
laporan per instans](#)

Memperbarui kuota layanan default untuk laporan per instance menjadi 2000. Default ini berlaku untuk akun yang dibuat pada bulan Oktober, 2020 atau lebih baru. Untuk informasi selengkapnya, lihat [kuota layanan Amazon Connect](#).

16 Maret 2021

[Persyaratan identifikasi untuk memesan dan mem-porting nomor telepon](#)

Menambahkan persyaratan identifikasi untuk memesan nomor telepon. Persyaratan tambahan untuk memesan dan mem-porting nomor telepon dari Argentina, Chili, Meksiko, Peru, dan Puerto Riko. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Persyaratan wilayah untuk nomor telepon](#).

11 Maret 2021

[Menggunakan Utilitas Uji Titik Akhir Amazon Connect](#)

Untuk membantu Anda memvalidasi konektivitas ke Amazon Connect, atau memecahkan masalah saat agen Anda mengalami masalah dengan Contact Control Panel (CCP), kami menambahkan Utilitas Uji Titik Akhir Amazon Connect. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Menggunakan Utilitas Uji Titik Akhir](#).

5 Maret 2021

[Tambahkan antarmuka pengguna obrolan ke situs web Anda.](#)

Menambahkan widget komunikasi yang dapat Anda sesuaikan dan tambahkan ke situs web Anda. Juga memberikan contoh open source untuk membantu Anda memulai menambahkan obrolan ke situs web Anda. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Mengatur pengalaman obrolan pelanggan Anda](#).

5 Maret 2021

Analisis real-time Content Lens tersedia di Eropa (London), Eropa (Frankfurt), dan Asia (Tokyo).	Untuk informasi selengkapnya, lihat Ketersediaan fitur Lensa Kontak menurut Wilayah .	26 Februari 2021
Menambahkan kemampuan untuk membuat dan mencerna data ke Profil Pelanggan dari Amazon S3	Untuk informasi selengkapnya, lihat Membuat dan memasukkan data ke dalam Profil Pelanggan dari Amazon S3 .	25 Februari 2021
Ditambahkan DisconnectReason ke aliran catatan kontak	Aliran rekaman kontak Amazon Connect sekarang termasuk DisconnectReason untuk panggilan suara dan tugas. Untuk informasi lebih lanjut, lihat ContactTraceRecord .	19 Februari 2021
Menambahkan tingkat layanan kustom	Menambahkan kemampuan untuk membuat tingkat layanan khusus, dan memperbarui antarmuka pengguna metrik. Untuk detailnya, lihat Grup dan kategori metrik baru .	16 Februari 2021
Antrian API (Pratinjau)	Menambahkan API sehingga Anda dapat membuat dan mengelola antrian secara terprogram. Antrian API (Pratinjau) .	29 Januari 2021

AppIntegrations API Amazon - GA	Dirilis Amazon AppIntegrations API untuk ketersediaan umum (GA). Untuk informasi selengkapnya, lihat Amazon AppIntegrations API - GA .	29 Januari 2021
Halaman pencarian Kontak Baru	Memperbarui halaman pencarian Kontak. Untuk informasi selengkapnya, lihat Cari kontak .	5 Januari 2021
Referensi API Layanan Amazon Connect	Menambahkan API sehingga Anda dapat membuat dan mengelola koneksi cepat secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat Referensi API Amazon Connect Service .	22 Desember 2020
Chat: Support untuk berbagi lampiran	Menambahkan dukungan untuk berbagi lampiran obrolan. Untuk informasi selengkapnya, lihat Chat: Support untuk lampiran .	21 Desember 2020
Batas waktu DTMF yang dapat dikonfigurasi untuk Lex bot	Menambahkan dukungan untuk batas waktu DTMF yang dapat dikonfigurasi untuk Lex bot. Untuk informasi selengkapnya, lihat batas waktu DTMF yang dapat dikonfigurasi untuk bot Lex .	4 Desember 2020

Amazon Connect dengan Apple Messages untuk Bisnis (Pratinjau)	Menambahkan dukungan untuk menggunakan Amazon Connect dengan Apple Messages for Business. Untuk informasi selengkapnya, lihat Amazon Connect dengan Apple Messages for Business (Pratinjau)	3 Desember 2020
Tugas	Menambahkan dukungan untuk tugas, memungkinkan Anda memprioritaskan, menetapkan, melacak, dan bahkan mengotomatiskan tugas di berbagai alat yang digunakan agen untuk mendukung pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat Tugas .	1 Desember 2020
Analisis real-time menggunakan Contact Lens untuk Amazon Connect	Menambahkan analitik real-time untuk Lensa Kontak sehingga Anda dapat mendeteksi dan menyelesaikan masalah pelanggan secara lebih proaktif saat panggilan sedang berlangsung. Untuk informasi selengkapnya, lihat Menganalisis Percakapan dengan Lensa Kontak untuk Amazon Connect .	1 Desember 2020

Kebijakan Amazon Connect (Pratinjau)	Pada bulan November 2023 kami merilis Amazon Q. Ini mencakup fungsionalitas bantuan agen waktu nyata yang sebelumnya dikenal sebagai Amazon Connect Wisdom, bersama dengan respons, tindakan, dan tautan yang direkomendasikan bertenaga AI generatif ke informasi lebih lanjut.	1 Desember 2020
ID Suara Amazon Connect (Pratinjau)	Menambahkan ID Suara Amazon Connect (Pratinjau), yang menyediakan otentikasi pemanggil waktu nyata. Untuk informasi selengkapnya, lihat ID Suara Amazon Connect (Pratinjau) .	1 Desember 2020
Profil Pelanggan Amazon Connect	Menambahkan Profil Pelanggan Amazon Connect, memungkinkan agen membuat profil pelanggan untuk setiap kontak baru yang masuk. Anda juga dapat berintegrasi dengan aplikasi eksternal yang menyediakan data profil pelanggan. Untuk informasi selengkapnya, lihat Amazon Connect API .	1 Desember 2020

Amazon Connect API	Menambahkan Amazon Connect API yang menyediakan kemampuan untuk membuat task (<code>StartTaskContact</code>), dan menambahkan satu set API pratinjau. Untuk informasi selengkapnya, lihat Amazon Connect API .	1 Desember 2020
Amazon Connect mendukung pesan interaksi untuk obrolan	Menambahkan template pesan interaktif. Untuk informasi selengkapnya, lihat Menambahkan pesan interaktif ke obrolan .	24 November 2020
Atribut metadata panggilan telepon	Menambahkan atribut panggilan untuk meningkatkan deteksi penipuan dan perutean. Untuk informasi selengkapnya, lihat Atribut metadata panggilan telepon (atribut panggilan) .	20 November 2020
API untuk mengelola hierarki pengguna	Menambahkan API sehingga Anda dapat mengelola hierarki agen dan grup agen secara terprogram. Untuk informasi selengkapnya, lihat Referensi API Amazon Connect Service .	18 November 2020
Kuota layanan	Tercatat bahwa hingga 700 koneksi cepat dapat ditambahkan ke antrian. Lihat Spesifikasi fitur . (Pembaruan ini diterbitkan secara keliru dan sejak itu telah dihapus.)	5 Oktober 2020

Keamanan	Menambahkan topik baru tentang Izin yang diperlukan untuk mengelola akses ke konsol Amazon Connect .	24 September 2020
Filter cepat	Menambahkan topik baru yang menjelaskan cara menggunakan filter cepat dalam laporan metrik waktu nyata. Untuk informasi selengkapnya, lihat Menggunakan filter cepat untuk menelusuri profil Perutean dan tabel Antrian .	23 September 2020
Kuota layanan	Memperbarui kuota layanan untuk API Layanan Peserta Amazon Connect berikut: <code>CreateParticipantConnection</code> , <code>DisconnectParticipant</code> , dan <code>GetTranscript</code> . Untuk informasi selengkapnya, lihat kuota pembatasan API Layanan Peserta Amazon Connect .	22 September 2020
Tampilkan antrian agen dalam tabel Antrian .	Secara default, antrian agen tidak muncul di tabel Antrian dalam laporan metrik historis. Anda dapat memilih untuk menunjukkannya. Untuk informasi selengkapnya, lihat Tampilkan antrian agen dalam tabel Antrian .	18 September 2020

[Migrasikan alur kontak ke instance yang berbeda](#)

Anda dapat memigrasikan ratusan aliran menggunakan satu set API aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Memigrasikan alur kontak ke instance lain](#).

18 September 2020

[Bahasa yang didukung oleh Amazon Connect](#)

Pelajari tentang bahasa yang didukung di konsol Amazon Connect, Panel Kontrol Kontak, Lensa Kontak, Amazon Lex, dan Amazon Polly. Untuk informasi selengkapnya, lihat [Bahasa yang didukung oleh Amazon Connect](#).

18 September 2020

[Bahasa Amazon Connect Flow](#)

Anda dapat menggunakan bahasa Amazon Connect Flow untuk memperbarui alur yang Anda migrasi secara efisien dari satu instance ke instans lainnya, dan Write flow daripada menyeret blok ke perancang aliran. Untuk informasi selengkapnya, lihat [bahasa Amazon Connect Flow](#) di Panduan Referensi API Amazon Connect.

18 September 2020

Opsi 2 (tidak disarankan): Izinkan rentang alamat IP	Tip yang dihapus dari Opsi 2: Izinkan rentang alamat IP, yang mengatakan jika Anda tidak melihat entri untuk wilayah Anda, gunakan GLOBAL. Untuk informasi selengkapnya, lihat Opsi 2 (tidak disarankan): Izinkan rentang alamat IP .	11 September 2020
Opsi 1 (disarankan): Ganti persyaratan rentang Amazon EC2 dan CloudFront IP dengan daftar izin domain	Opsi 1 yang diperbarui, baris kedua tabel, dengan jeda baris antara {myInstanceName}.awsapps.com/connect/api dan *.cloudfront.net. Untuk informasi selengkapnya, lihat Opsi 1 (disarankan): Ganti persyaratan Amazon EC2 dan rentang CloudFront IP dengan daftar izin domain .	11 September 2020
Contoh kebijakan tingkat sumber daya Amazon Connect	Mengubah judul topik “Contoh kebijakan berbasis sumber daya Amazon Connect” menjadi “Contoh kebijakan tingkat sumber daya Amazon Connect.” Untuk informasi selengkapnya, lihat contoh kebijakan tingkat sumber daya Amazon Connect .	8 September 2020

Pembaruan sebelumnya

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Memperbarui metrik Konsultasi dan Kontak yang dikonsultasikan untuk menunjukkan bahwa metrik tersebut tidak digunakan lagi pada Mei 2019.	Lihat informasi yang lebih lengkap di Konsultasikan dan Kontak dikonsultasikan .	27 Agustus 2020
Menambahkan topik tentang pengaturan agent-to-agent transfer.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengatur agent-to-agent transfer .	19 Agustus 2020
Menambahkan bagian tentang persyaratan untuk titik penghentian kustom.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Permintaan nomor, nomor internasional, atau titik penghentian .	18 Agustus 2020
Menghapus bagian “Perbedaan yang diketahui” dari Saya menggunakan Amazon Connect Streams API .	Untuk informasi selengkapnya, lihat Saya menggunakan Amazon Connect Streams API .	3 Agustus 2020
Mengubah nama chapter Metrics menjadi Monitor metrics & run report.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Metrik, dasbor, dan laporan real-time dan historis .	Juli 16, 2020
Mengklarifikasi bahwa metrik berikut tidak lagi didukung dalam pengelompokan antrian: Agen pada waktu kontak, Waktu idle Agen, Hunian. Sebelumnya kami menyatakan bahwa metrik ini tidak digunakan lagi.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Juni 2020: Perubahan untuk dukungan omnichannel .	8 Juli 2020

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Memperbarui Atur aliran pemutusan blok, yang sekarang mendukung percakapan suara.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Atur aliran pemutusan .	Juni 29 2020
Menambahkan perubahan metrik yang akan datang: metrik real-time dan historis baru untuk waktu kontak masuk dan keluar	Untuk informasi selengkapnya, lihat Metrik, dasbor, dan laporan real-time dan historis .	26 Juni 2020
Ditambahkan bagaimana untuk meng-upgrade CCP	Untuk informasi selengkapnya, lihat Upgrade ke CCP terbaru .	16 Juni 2020
Menambahkan video tentang menggunakan CCP	Untuk informasi selengkapnya, lihat Video pelatihan: Cara menggunakan PKT .	16 Juni 2020
Metrik usang: Agen pada waktu kontak, Waktu idle Agen, Hunian.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Juni 2020: Perubahan untuk dukungan omnichannel .	12 Juni 2020
Menambahkan topik tentang pekerjaan koneksi cepat	Untuk informasi selengkapnya, lihat Seberapa cepat menghubungkan bekerja .	21 Mei 2020
Menambahkan cara mendapatkan dukungan administratif, dan menambahkan topik tentang izin yang diwarisi	Lihat informasi yang lebih lengkap di Dapatkan dukungan administratif untuk Amazon Connect dan Tentang izin yang diwariskan .	16 April 2020

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Menambahkan cara menyesuaikan CCP Anda untuk keluar agen secara otomatis ketika mereka menutup jendela CCP	Untuk informasi selengkapnya, lihat CCPv1: Logout agen secara otomatis ketika mereka menutup PKT mereka .	16 April 2020
Memperbarui blok input Dapatkan pelanggan untuk mendukung nilai batas waktu untuk input suara	Untuk informasi selengkapnya, lihat Dapatkan masukan pelanggan .	8 April 2020
Menambahkan penekanan tombol penghentian	Untuk informasi selengkapnya, lihat Menyimpan masukan pelanggan .	31 Maret 2020
Menambahkan titik akhir NLB dan domain yang diperlukan untuk softphone	Untuk informasi selengkapnya, lihat Siapkan jaringan Anda .	23 Maret 2020
Mengumumkan perubahan metrik yang akan datang	Untuk informasi selengkapnya, lihat Juni 2020: Perubahan untuk dukungan omnichannel .	23 Maret 2020
Menambahkan topik tentang persyaratan wilayah untuk nomor telepon	Untuk informasi selengkapnya, lihat Persyaratan wilayah untuk memesan dan memporting nomor telepon .	11 Maret 2020
Ditambahkan tutorial	Untuk informasi selengkapnya, lihat Tutorial: Pengantar Amazon Connect .	6 Maret 2020
Ditambahkan topik pada akses admin darurat	Untuk informasi selengkapnya, lihat Login admin darurat .	3 Maret 2020

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Menambahkan topik tentang menyimpan, berbagi, dan menerbitkan laporan	Untuk informasi lebih lanjut, lihat Simpan laporan kustom , Bagikan laporan kustom , Lihat laporan bersama , dan Publikasikan laporan .	22 Januari 2020
Definisi blok aliran yang diperbarui	Lihat informasi yang lebih lengkap di .	17 Januari 2020
Menambahkan bagian tentang callback antrian dalam pelaporan metrik.	Untuk informasi selengkapnya, lihat Tentang callback antrian dalam metrik .	17 Januari 2020
Panduan jaringan yang diperbarui untuk PKC yang diperbarui (ccp-v2)	Untuk informasi selengkapnya, lihat Siapkan jaringan Anda .	15 Januari 2020
Tambahkan topik saat mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail	Untuk informasi selengkapnya, lihat Mencatat panggilan Amazon Connect API dengan AWS CloudTrail .	13 Desember 2019
Menambahkan bagian tentang menganalisis percakapan	Untuk informasi selengkapnya, lihat Menganalisis percakapan menggunakan analisis percakapan .	Desember 02, 2019
Menambahkan informasi tentang streaming media langsung	Untuk informasi selengkapnya, lihat Siapkan streaming media langsung audio pelanggan .	21 November 2019

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Menambahkan informasi tentang obrolan	Untuk informasi selengkapnya, lihat Pesan web dan seluler . Juga menambahkan topik-topik ini: Praktik terbaik untuk Amazon Connect Tentang status agen , Tentang status kontak , dan Sumber daya tambahan untuk Amazon Connect .	21 November 2019
Ditambahkan topik tentang menggunakan IAM	Untuk informasi selengkapnya, lihat Manajemen identitas dan akses untuk Amazon Connect .	14 November 2019
Dimensi yang ditambahkan	Menambahkan dimensi ke metrik Amazon Connect yang dikirim ke CloudWatch. Lihat Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch .	22 Oktober 2019
Menambahkan topik jaringan	Konten jaringan terkonsolidasi ke dalam Siapkan jaringan Anda . Memperbarui panduan.	30 September 2019
Topik metrik yang diperbarui	Meningkatkan deskripsi definisi metrik real-time. Menambahkan kategori ke definisi metrik historis.	30 Agustus 2019
Bagian laporan metrik historis yang diperbarui	Menambahkan kategori ke definisi metrik historis.	27 Agustus 2019
Mengatur ulang konten	Mengatur ulang konten sehingga berbasis tugas.	19 Juli 2019

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Menambahkan informasi tentang Transfer ke blok nomor telepon yang diperbarui	Anda dapat menggunakan an blok Transfer ke nomor telepon yang diperbarui untuk mentransfer penelepon ke nomor telepon di luar instans Amazon Connect, lalu melanjutkan alur secara opsional setelah panggilan dengan pihak eksternal berakhir. Untuk informasi selengkapnya, lihat Lanjutkan aliran setelah transfer .	18 Februari 2019
Menambahkan informasi tentang streaming media langsung untuk streaming audio pelanggan	Anda dapat merekam audio pelanggan selama interaksi dengan pusat kontak Anda dan mengirimkannya ke aliran video Kinesis. Untuk informasi selengkapnya, lihat Siapkan streaming media langsung audio pelanggan .	21 Desember 2018
Menambahkan konten tentang antrian agen	Anda dapat menggunakan antrian agen untuk merutekan panggilan langsung ke agen tertentu. Untuk informasi selengkapnya, lihat Transfer kontak ke agen tertentu .	21 Desember 2018
Menambahkan informasi tentang penggunaan Amazon Connect di Wilayah Asia Pasifik (Tokyo).	Untuk informasi selengkapnya, Klaim nomor Amazon Connect Wilayah Asia Pacific (Tokyo) .	10 Desember 2018

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Menambahkan informasi tentang cara menentukan waktu ACW agen dari aliran acara agen	Untuk informasi selengkapnya, lihat Tentukan berapa lama agen menghabiskan melakukan ACW.	30 Oktober 2018
Menambahkan pemecahan masalah dan praktik terbaik	Memecahkan Masalah saat menggunakan Contact Control Panel (CCP) mencakup praktik terbaik untuk konektivitas agen menggunakan CCP dan mengatasi masalah konektivitas dan kualitas panggilan di Amazon Connect.	18 Oktober 2018
Menambahkan informasi tentang peran terkait layanan di Amazon Connect	Untuk informasi selengkapnya, lihat Menggunakan peran terkait layanan untuk Amazon Connect.	17 Oktober 2018
Menambahkan informasi tentang antrian ke transfer antrian	Anda dapat menggunakan opsi baru dari blok Transfer ke antrian untuk mengaktifkan transfer panggilan yang sudah dalam antrian ke antrian lain. Untuk informasi selengkapnya, lihat Mengelola kontak dalam antrian.	31 Juli 2018
Menambahkan informasi tentang blok nomor telepon Panggilan	Memperbarui konten tentang alur untuk menyertakan blok nomor telepon Panggilan baru, termasuk cara menggunakan blok dalam alur. Untuk informasi selengkapnya, lihat Nomor ID penelepon keluar.	2 Juli 2018

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Menambahkan informasi tentang atribut kontak dan blok metrik Get queue	Untuk informasi selengkapnya, lihat Menggunakan atribut kontak Amazon Connect .	18 Juni 2018
Menambahkan informasi tentang metrik baru yang dikirim ke Amazon CloudWatch Logs.	Memantau instans Anda menggunakan CloudWatch termasuk metrik tambahan.	19 April 2018
Menambahkan informasi tentang penggunaan SAMP untuk manajemen identitas	Anda dapat mengonfigurasi instans Anda untuk menggunakan SAFL untuk manajemen identitas. Anda juga dapat menggunakan SAMP untuk mengaktifkan sistem masuk tunggal. Untuk informasi selengkapnya, lihat Konfigurasi SAMP dengan IAM untuk Amazon Connect .	Maret 30, 2018
Menambahkan informasi tentang transfer panggilan agen	Anda dapat mengaktifkan transfer panggilan dari agen ke agen lain, ke antrian, atau ke nomor eksternal.	Desember 10, 2017
Menambahkan informasi tentang manajer listen-in	Anda dapat mengonfigurasi dan mengaktifkan manajer untuk mendengarkan panggilan agen. Untuk informasi selengkapnya, lihat Siapkan pemantauan langsung untuk suara dan/atau obrolan .	Desember 10, 2017
Menambahkan informasi tentang log aliran	Untuk informasi selengkapnya, lihat Aktifkan log aliran .	16 November 2017

Perubahan	Deskripsi	Tanggal
Menambahkan informasi tentang aliran impor/ekspor	Untuk informasi selengkapnya, lihat Aliran impor/ekspor .	16 November 2017
Menambahkan informasi tentang aliran acara agen	Untuk informasi selengkapnya, lihat Aliran acara agen Amazon Connect .	16 November 2017
Menambahkan informasi tentang porting nomor telepon Anda saat ini ke Amazon Connect	Untuk informasi selengkapnya, lihat Port nomor telepon Anda saat ini ke Amazon Connect .	10 November 2017
Menambahkan informasi tentang laporan Login/Logout	Untuk informasi selengkapnya, lihat Laporan Login/Logout .	1 November 2017
Rilis awal	Rilis awal Panduan Administrator Amazon Connect.	28 Maret 2017

Glosarium Amazon Connect

Channel

Cara pelanggan menghubungi bisnis Anda: suara (panggilan telepon), obrolan (situs web atau aplikasi), dan tugas.

Atribut kontak

Sepotong data tentang kontak. Anda dapat menggunakan data ini untuk mempersonalisasi pengalaman pelanggan, membuat keputusan routing tentang kontak saat mereka maju melalui pusat kontak Anda atau mengambil metrik real-time tentang antrian dan agen di pusat kontak Anda untuk secara dinamis merutekan kontak berdasarkan antrian dan ketersediaan agen.

Alur

Arus menentukan pengalaman pelanggan Anda ketika mereka berinteraksi dengan pusat kontak Anda. Konsepnya mirip dengan Interactive Voice Response (IVR). Arus terdiri dari blok, dengan setiap blok mendefinisikan langkah atau interaksi di pusat kontak Anda. Misalnya, ada blok untuk memainkan prompt, mendapatkan masukan dari pelanggan, cabang berdasarkan input pelanggan, atau memanggil fungsi Lambda atau bot Amazon Lex.

Instans

Pusat kontak virtual. Ini 100% berbasis cloud dan dapat ditingkatkan untuk mendukung bisnis berukuran apa pun. Instans Amazon Connect tidak disejajarkan dengan instans EC2 atau konsep perangkat keras lainnya.

Letter Otorisasi

Letter of Authorization (LOA) adalah dokumen hukum di mana Anda menyatakan kepada operator untuk Amazon Connect bahwa Anda memiliki wewenang untuk mem-port nomor telepon dari operator Anda saat ini ke operator untuk Amazon Connect. Secara tradisional, ini adalah dokumen paper yang membutuhkan tanda tangan yang sebenarnya.

Kehilangan ekspedisi

Juga operator pelanggan saat ini. Ini adalah operator yang saat ini memiliki nomor telepon. Operator yang kalah akan meninjau semua informasi yang disajikan pada Letter of Authorization (LOA) dan akan memvalidasi jika sesuai dengan informasi yang mereka miliki pada file untuk pelanggan.

Tanggal dan waktu yang disepakati bersama

Setelah LOA disetujui oleh operator yang kalah, operator yang kalah dan menang menyetujui tanggal dan waktu untuk melakukan aktivitas porting.

Omnikanal

Pengalaman kontak terpadu di beberapa saluran komunikasi, seperti suara dan obrolan. Admin dapat membangun pengalaman satu kali, dan mengaktifkannya untuk suara dan obrolan. Manajer memantau dan menyesuaikan antrian dari satu dasbor. Agen menangani semua pelanggan menggunakan satu antarmuka.

Portabilitas nomor telepon

Portabilitas nomor memungkinkan pelanggan telepon untuk mentransfer nomor mereka ke operator lain. Operator dan negara mungkin memiliki proses dan prosedur unik yang diperlukan.

Antrean

Ruang tunggu yang memegang kontak untuk dijawab oleh agen.

Pengangkut yang menang

Juga operator untuk Amazon Connect. Ini adalah operator yang nomor telepon sedang porting ke, dan akan memiliki nomor telepon setelah porting selesai.

Terjemahan disediakan oleh mesin penerjemah. Jika konten terjemahan yang diberikan bertentangan dengan versi bahasa Inggris aslinya, utamakan versi bahasa Inggris.