Estratégias para migrar sua central de atendimento para o Amazon Connect

AWS Orientação prescritiva

AWS Orientação prescritiva: Estratégias para migrar sua central de atendimento para o Amazon Connect

Table of Contents

Estratégias para migrar sua central de atendimento para o Amazon Connect

Jag Jhutty, Amazon Web Services (AWS)

Dezembro de 2024 (histórico do documento)

Este artigo define os objetivos e os resultados comerciais direcionados de uma migração da central de atendimento para o Amazon Connect. Ele explica como você pode planejar a migração, obter a adesão das partes interessadas apropriadas, realizar a migração e reduzir.

Sua central de atendimento é um gateway para sua marca e sua empresa. Cada interação com um agente, supervisor ou chatbot deixa uma impressão em seu cliente. O Amazon Connect é um serviço de central de atendimento baseado em nuvem que permite que você forneça experiências personalizadas aos clientes e ofereça um atendimento excepcional ao cliente. O Amazon Connect fornece os seguintes recursos:

- Omnicanal: os clientes podem interagir com a central de atendimento usando um canal de sua escolha. Você pode fornecer experiências digitais ricas além da voz, como chat, SMS e mídias sociais.
- Faturamento baseado no consumo: não há licenças, contratos ou compromissos de uso. Com o Amazon Connect, você paga somente pelo que for usado.
- Escalabilidade: o Amazon Connect é baseado na nuvem, então ele expande e retrai dinamicamente para atender à demanda sem sua intervenção. Ele gerencia automaticamente grandes volumes de chamadas durante eventos de pico sem exigir que você pague pela capacidade não utilizada.
- Agilidade: o lançamento frequente de novos recursos permite que você permaneça na vanguarda da inovação e das experiências do cliente. Os novos recursos estão prontos para serem ativados sem a necessidade de atualizações. Os roteiros de recursos são orientados pelo cliente, com base nas solicitações do cliente, nos pontos de segurança e confiabilidade e nas melhorias operacionais.
- Recursos de IA e ML: você pode usar inteligência artificial (IA) e machine learning (ML) integrados para personalizar e automatizar interações, entender o sentimento do cliente, autenticar chamadores e habilitar recursos como resposta de voz interativa (IVR) e chatbots.

Um Relatório independente da Forrester de junho de 2020 analisou seis clientes do Amazon Connect e descobriu que:

- O custo total de propriedade (TCO) foi reduzido: ROI de 241% em comparação com outros provedores de centrais de atendimento, redução dos custos de assinatura e uso em 31%.
- Chamadas desviadas e simplificadas: o roteamento do volume de chamadas foi reduzido em até 24%.
- Visibilidade aprimorada: redução do esforço do supervisor em até 20% devido a melhorias nos relatórios e nos painéis de métricas.
- Gerenciamento simplificado: os esforços do administrador do sistema foram reduzidos em até 60%.
- Experiência do cliente aprimorada: redução do tempo médio de atendimento (AHT) em até 15%.
- Confiabilidade e agilidade fornecidas em grande escala.

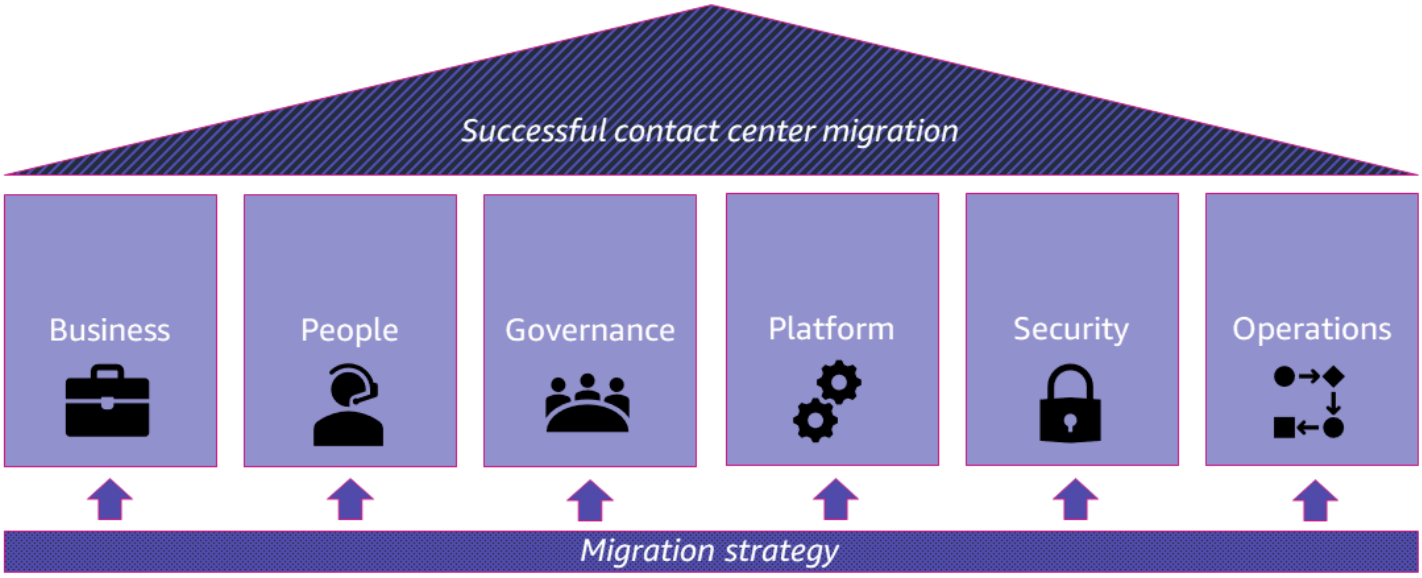
Este artigo destina-se a responsáveis por decisões (por exemplo, diretores de infraestrutura) que estão interessados em migrar para o Amazon Connect porque não estão satisfeitos com a central de atendimento existente ou estão pesquisando alternativas antes de uma futura renovação de contrato. O artigo pressupõe algum conhecimento técnico e familiaridade com a terminologia do contact center, mas nenhuma experiência. AWS Ele fornece detalhes adicionais para que você possa encaminhar este artigo para arquitetos ou outros técnicos de suas equipes e obter a perspectiva deles. Também recomendamos que você discuta o conteúdo deste artigo com sua liderança (por exemplo, executivos corporativos), recomende uma análise mais aprofundada do Amazon Connect e inicie uma conversa com seu gerente de AWS contas.

Visão geral

Pilares de migrações bem-sucedidas

Para realizar uma migração bem-sucedida de uma central de atendimento, você não deve ver a migração apenas como um projeto de entrega de tecnologia — você deve abordá-la de várias perspectivas. Caso contrário, você pode ignorar os preparativos vitais, como treinamento da equipe e mudanças no modelo operacional. Essas considerações não tecnológicas são cruciais para garantir o sucesso geral.

Os pilares ilustrados no diagrama a seguir são perspectivas e capacidades descritas no AWS Cloud Adoption Framework (AWS CAF). Essa estrutura fornece orientação de melhores práticas para ajudá-lo a transformar digitalmente e acelerar seus resultados de negócios por meio do uso inovador de AWS. Cada perspectiva abrange um conjunto de recursos que as partes interessadas possuem ou gerenciam no processo de transformação e migração da central de atendimento.



Migrar usuários (clientes, agentes e operadores) para uma nova plataforma e conjunto de ferramentas é uma quantidade considerável de trabalho. As migrações de centrais de atendimento exigem um planejamento minucioso, esteja você levando suas jornadas existentes de centrais de atendimento on-premises para a nuvem ou refatorando toda a experiência do cliente e do agente.

As seções a seguir discutem abordagens e práticas recomendadas para planejar, gerenciar e concluir migrações para o Amazon Connect.

Visão primária

Uma migração bem-sucedida de central de atendimento começa com requisitos de negócios e depois se concentra em pessoas, processos e tecnologia.

Comece a planejar sua migração para o Amazon Connect desenvolvendo primeiro uma declaração de visão principal. Esse deve ser um princípio geral que orienta a direção da tomada de decisão. Você pode então definir princípios orientadores mais específicos para áreas de decisão específicas dentro dos limites desse princípio geral.

Por exemplo, a declaração de visão principal do seu projeto pode responder à pergunta: “Como é o sucesso?” da seguinte forma: “Interrupção mínima do usuário (em ordem significativa: clientes, agentes, operadores do sistema) ao migrar as linhas de serviço em ritmo acelerado.”

Observe a ênfase nas seguintes frases:

- Interrupção mínima do usuário: dependendo do horário de funcionamento e dos sistemas de back-end da sua central de atendimento, talvez não seja possível evitar totalmente o tempo de inatividade durante a migração. Seja realista e considere se a interrupção esperada é tolerável em comparação com o tempo e o esforço necessários para concluir a migração sem nenhum tempo de inatividade. Aceitar uma interrupção mínima em vez de nenhuma interrupção pode reduzir os riscos em outras áreas de entrega de projetos ou proporcionar uma economia significativa de custos. Por exemplo, você pode optar por distribuir um novo endereço da Web aos usuários para acessar o novo desktop Amazon Connect em vez de migrar um endereço da Web existente. Isso ajuda a evitar o esforço e as despesas de assinar novos certificados de domínio e gerenciar uma substituição de endereço da Web.
- Lista de usuários em ordem de importância: clientes, agentes e operadores do sistema têm prioridades diferentes durante a migração. Geralmente, a maior prioridade é evitar interrupções para seus clientes, mesmo que isso signifique interrupções adicionais para agentes e operadores de sistemas de back-end.
- Ritmo: é caro, tanto financeiramente quanto em termos de recursos, operar mais de uma plataforma de central de atendimento durante a migração. Seu objetivo deve ser manter o período do sistema duplo o mais curto possível. Quanto maior o tempo, maior o custo, a carga sobre os operadores e o risco de erros humanos, como fazer alterações na plataforma errada. Equilibre rigor e profundidade com a necessidade de se mover rapidamente. Desenvolva um plano de entrega realista e tente segui-lo.

Resultados de negócios desejados

Lembre-se desses resultados comerciais ao planejar a migração da central de atendimento:

- Maior agilidade: entregue novos recursos à produção com rapidez e segurança. Por exemplo, a análise de sentimentos e o crawling da transcrição de chamadas de big data ajudam você a obter insights quase em tempo real sobre as comunicações com os clientes e permitem que você otimize seus produtos e serviços com base nas necessidades deles. Depois de identificar e implementar esses recursos, você pode entregá-los usando DevOps princípios que incentivam a colaboração entre seus desenvolvedores e operadores e usam a infraestrutura como ferramentas de código (IaC) e pipelines de integração contínua e entrega contínua (CI/CD) para gerenciar compilações e automatizar testes. Evite repetir as etapas manualmente sempre que possível para impedir erros humanos, que podem introduzir bugs no processo de implementação.
- Melhor custo total de propriedade (TCO), especialmente nos estágios iniciais: retrabalho custa tempo e esforço. Para tomar decisões importantes da primeira vez, aloque tempo suficiente para as fases de descoberta e design da migração. Decisões de infraestrutura são difíceis de alterar sem um custo significativo, portanto, consulte as partes interessadas apropriadas. Por exemplo, alterar a política de criptografia para gravações de chamadas pode exigir componentes adicionais de infraestrutura, portanto, certifique-se de que suas equipes de conformidade de segurança aprovem a política de criptografia antes de iniciar a implementação. Obtenha a aprovação dos projetos antes de passar para a fase de criação.
- Experiência de cliente ágil: use metodologias ágeis para desenvolver de forma rápida e iterativa as jornadas do chamador. Diferentemente dos componentes da infraestrutura, os fluxos de contato e as jornadas do usuário são fáceis de alterar, então comece cedo com um fluxo básico e repita com frequência com as partes interessadas para alcançar o estado desejado. É fácil adicionar um prompt de mensagem ou alterar as opções de menu no Amazon Connect — nenhum conhecimento de programação é necessário. Seu objetivo deve ser oferecer a jornada certa para o usuário, não seguir rigidamente a jornada que você projetou originalmente. A iteração frequente concede às partes interessadas a capacidade de ajustar a jornada à medida que ela amadurece e o feedback é recebido.
- Introdução de serviço suave e oportuna: o treinamento do usuário, as mudanças nos processos e as mudanças na central de serviços geralmente são ignorados até que o projeto esteja quase concluído. A nova central de atendimento deve ser aceita nas operações de business as usual (BAU) de sua organização, além de cumprir a data de entrada em operação. Sem uma entrega adequada, a equipe do projeto não poderá recuar e as equipes de BAU não estarão preparadas para usar a nova plataforma. Faça da integração do seu projeto às operações de BAU uma porta

de entrada para aprovação. É vital concordar com a propriedade da plataforma antes de lançá-la. Envolva as partes interessadas na introdução do serviço e no modelo operacional desde o início do projeto e mantenha-as engajadas durante todo o processo.

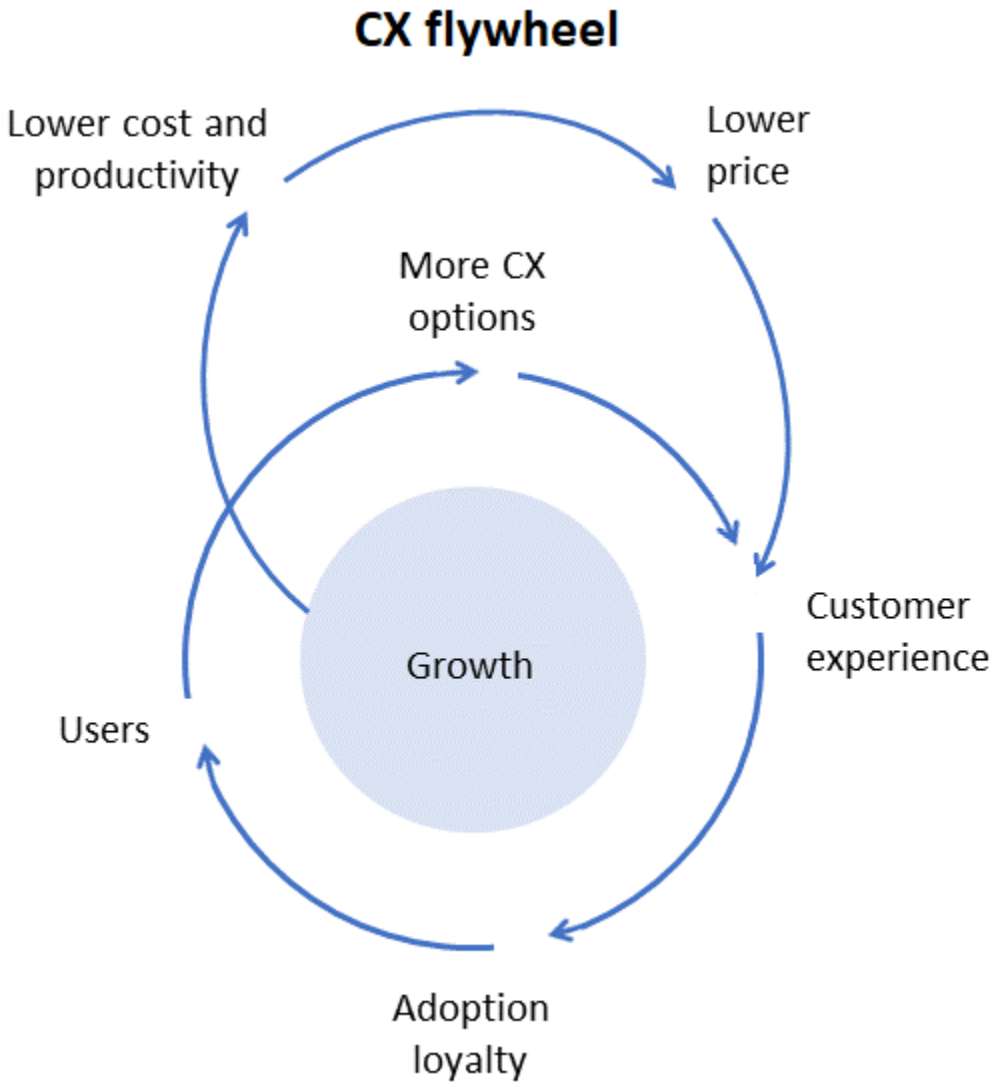
- Introduza recursos novos e diferenciadores para melhorar as pontuações de satisfação do cliente (CSAT)— Pergunte a si mesmo se a experiência do usuário pode ser simplificada ou aprimorada pelo Amazon Connect. Não se limite a elevar e transferir sua central de atendimento atual para a nuvem. Use os recursos do Amazon Connect para melhorar a experiência do usuário (cliente e agente) ou para simplificar a implementação técnica da sua plataforma. Com relativamente pouco esforço, você pode incorporar novos recursos do Amazon Connect em sua central de atendimento e ver uma melhora significativa em suas pontuações de CSAT.

Métodos ágeis para acelerar a entrega e a inovação

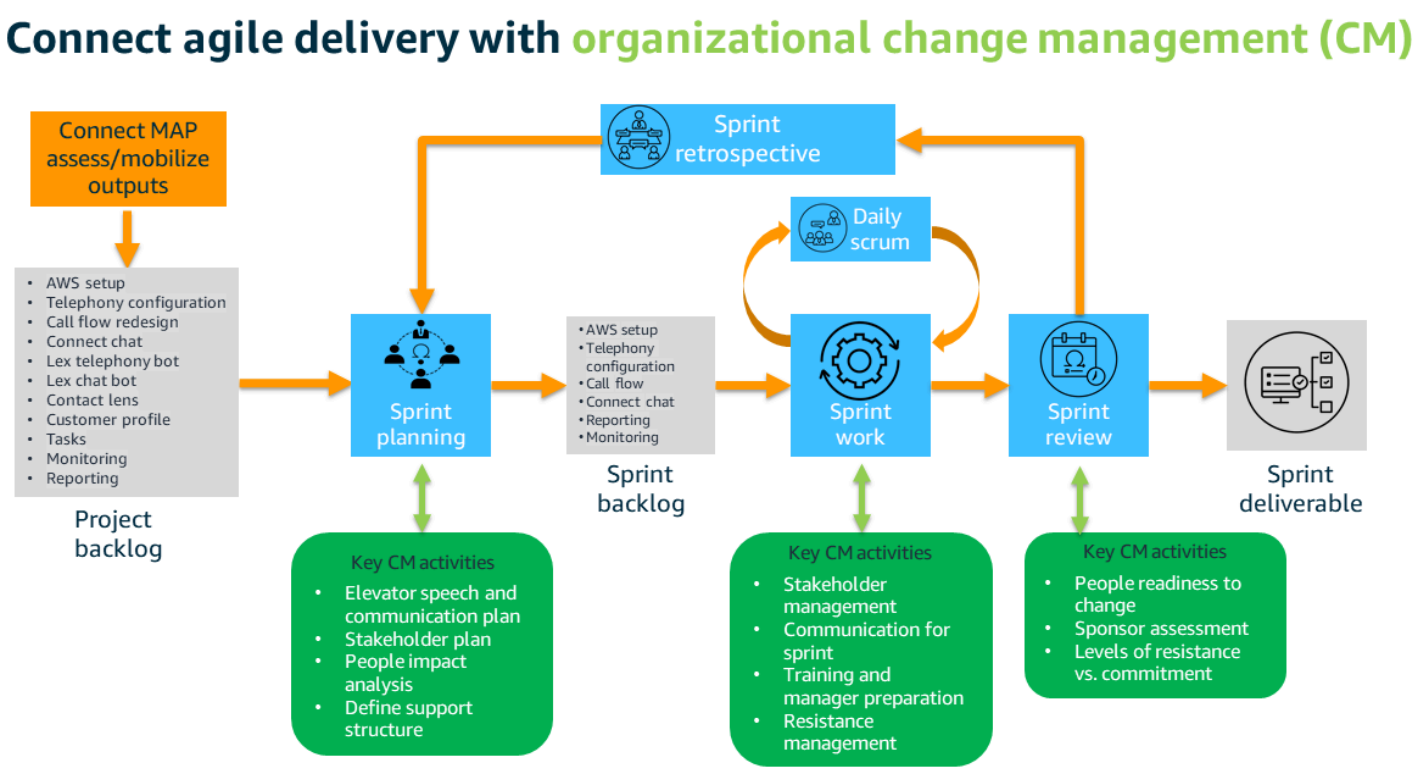
Recomendamos que você use uma metodologia ágil em conjunto com DevOps as práticas de CI/CD como base da sua migração para o Amazon Connect. Essas práticas se tornam a base para uma abordagem dinâmica, focada no usuário e orientada por experimentos para a experiência do cliente.

Se você tem um motivo comercial convincente para migrar inicialmente sua central de atendimento para o Amazon Connect, sem adicionar novos recursos, ainda assim é altamente recomendável adaptar uma abordagem ágil para permitir a experimentação e a melhoria contínua da experiência do cliente ao longo do tempo.

Aproveitando a abordagem comercial da Amazon para transformação, recomendamos uma abordagem pense grande, comece pequeno, vá rápido. Você começa esclarecendo suas metas de negócios e áreas de foco e discutindo ideias com as principais partes interessadas para definir e alinhar as principais oportunidades de inovação. Em seguida, você trabalha com o cliente para entender quem ele é, do que precisa e como melhorar sua experiência. A partir daí, você define e prioriza as principais iniciativas para criar um produto mínimo adorável (MLP) que gere resultados comerciais e ofereça impacto imediato no sprint ágil inicial. Estabelecer uma base técnica do Amazon Connect e uma estrutura de entrega ágil durante o sprint inicial cria a base do flywheel de experiência do cliente (CX), que é ilustrado no diagrama a seguir.



Os sprints subsequentes são priorizados com base nas necessidades do cliente e organizados por funcionalidade adicional, usuários e unidades de negócios adicionais, ou uma combinação dos dois. O diagrama a seguir mostra um processo de sprint ágil típico. As atividades de gerenciamento de mudanças (CM) sustentam o processo de sprint ágil e garantem que a organização acompanhe o ritmo da entrega de tecnologia.



Depois que as equipes e as partes interessadas concordam com um plano multifásico de migração e transformação (conforme discutido nas seções a seguir), o sprint ágil inicial estabelece a base de uma central de atendimento do Amazon Connect, que fornece uma linha de base comum de capacidade, prepara o mecanismo de flywheel para acelerar a transformação e define os mecanismos para a melhoria contínua. Os principais elementos dessa fundação incluem:

- Implantação do Amazon Connect em uma infraestrutura segura, de alto desempenho, resiliente e eficiente. AWS
- Configurar fluxos de contato que definem a experiência do cliente e estabelecer convenções de design para experiências consistentes.
- Desenvolver experiências representativas, como identificação e consultas de clientes.
- Configurar o console de administração de negócios.
- Integrar sistemas críticos de terceiros.
- Configurar o modelo de dados e pipeline de dados, como acessar os dados do Amazon Connect a partir de um data lake ou data warehouse.
- Criação de um caderno DevOps operacional.

Esses elementos são os alicerces para fornecer fundamentos operacionais com recursos de próxima geração para elevar a experiência do cliente e reduzir os custos operacionais. Eles são os primeiros itens a serem usados por um projeto, portanto, devem ser priorizados. A base é o catalisador para sprints adicionais e se torna a facilitadora da experimentação e melhoria contínuas.

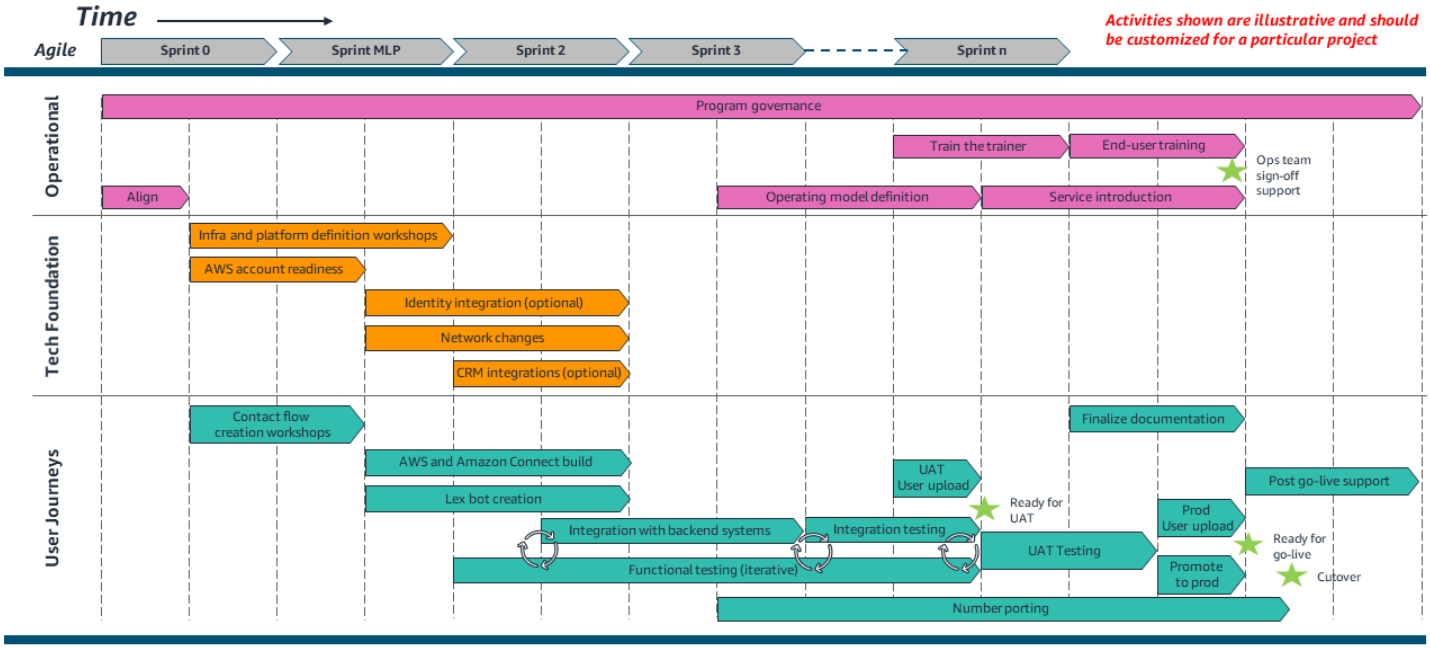
Fases e fluxos de trabalho do projeto

No contexto de um projeto de migração de central de atendimento, sprint, fluxo de trabalho, e fase têm os seguintes significados:

- Um sprint é uma coleção de atividades com limite de tempo que são fornecidas por diferentes fluxos de trabalho. Por exemplo, cada sprint pode durar duas semanas.
- Um fluxo de trabalho é uma coleção de atividades vinculadas à equipe associadas a um conjunto de componentes ou escopo de tecnologia. Os sprints incluem atividades de fluxo de trabalho. Por exemplo, a criação de AWS contas e de landing zone pode ser incluída em um fluxo de trabalho de base técnica, que envolve recursos da equipe de arquitetos e desenvolvedores. O mapeamento das experiências do cliente e a gravação das solicitações de chamadas devem ser realizados por um fluxo de trabalho diferente, relacionado à jornada do usuário, porque essas tarefas envolvem partes interessadas da empresa e proprietários de linhas de serviço.
- Uma fase é uma coleção de atividades orientada a objetivos em todos os fluxos de trabalho. As fases geralmente terminam em marcos, e atingir esses marcos significam que o projeto avança para a próxima fase. Por exemplo, a fase de design envolve a criação de documentos apropriados para cada fluxo de trabalho, como diagramas de arquitetura, especificações de criação e documentos de design de alto nível. A fase de design é concluída quando esses documentos são aprovados pelas partes interessadas necessárias.

Fluxos de trabalho bem definidos e autônomos melhoram a agilidade geral do projeto. Basear fluxos de trabalho em equipes e perfis específicos dá autonomia aos membros da equipe na priorização dos itens de backlog do sprint. Ele também cria limites entre os fluxos de trabalho, para que você possa identificar e rastrear dependências e fornece uma responsabilidade clara.

O plano de alto nível no diagrama a seguir mostra os fluxos de trabalho paralelos e a sequência de atividades típicas em um exemplo de projeto de migração de central de atendimento.



Recomendamos que você execute pelo menos três fluxos de trabalho paralelos: operacional, base técnica, e jornadas do usuário. O faseamento e a abordagem das atividades do projeto diferem, dependendo da natureza do fluxo de trabalho. Cada fluxo de trabalho exige uma abordagem de entrega diferente, conforme explicado nas próximas seções. Conforme ilustra o diagrama:

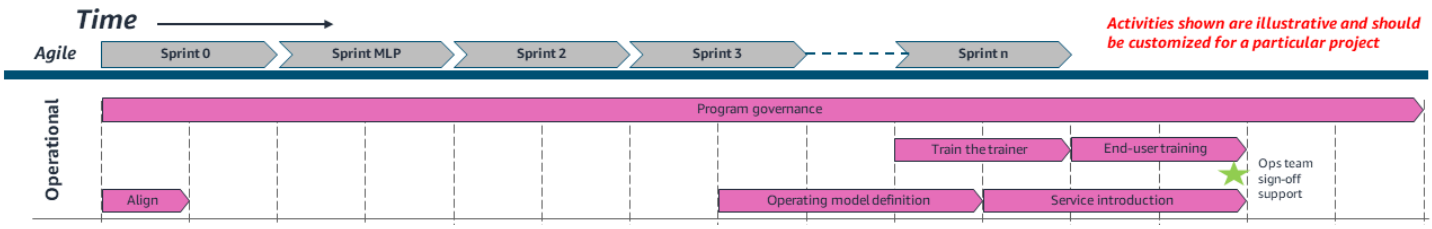
- As tarefas em cada fluxo de trabalho são agrupadas em sprints ágeis.
- O Sprint 0 é uma coleção de tarefas iniciais focadas no início, na descoberta, no planejamento e no design do projeto.
- O Sprint MLP é um conjunto de atividades para criar um produto mínimo adorável (MLP) que os futuros sprints possam iterar para fornecer recursos de destino no estado final. Por exemplo, o MLP poderia oferecer uma jornada de chamador relativamente simples para um pequeno grupo de agentes. Depois que a plataforma estiver ativa e comprovadamente estável para os casos de uso do MLP, os futuros sprints (Sprints 2, 3 e assim por diante no diagrama) poderão iterar rapidamente para oferecer recursos inovadores.
- Cada projeto e ambiente são diferentes, então o diagrama não fornece cronogramas específicos. Use esse plano como ponto de partida para discussões com as partes interessadas durante a fase inicial de planejamento do projeto. Determine quais atividades são relevantes, identifique as atividades que devem ser adicionadas e determine sua duração estimada.

Fluxo de trabalho operacional

O fluxo de trabalho operacional dá suporte à base técnica e aos fluxos de trabalho da jornada do usuário. A maioria das atividades não técnicas que são cruciais para o sucesso geral da migração fazem parte desse fluxo de trabalho.

Esse fluxo de trabalho envolve decisões que podem ser alteradas ou revertidas com pouco esforço ou impacto. As especificações do produto baseadas em como as pessoas trabalham e se envolvem raramente estão corretas na primeira vez, pois há muitas partes interessadas e vozes a serem consideradas. É importante se engajar desde o início e consultar amplamente e com frequência, portanto, uma abordagem ágil e iterativa faz sentido para esse fluxo de trabalho. Você começa com um rascunho inicial de um modelo operacional ou materiais de treinamento e repete com frequência e rapidez para chegar ao produto final.

O fluxo de trabalho operacional consiste em cinco fases: governança do projeto, alinhamento, definição do modelo operacional, introdução do serviço e treinamento.



Governança do programa

As atividades de governança do programa ocorrem durante todo o cronograma de um projeto de migração. Independentemente do estágio em que o projeto se encontra, as atividades devem ser regulares (reuniões recorrentes programadas), transparentes (a equipe do projeto tem a oportunidade de abordar riscos e questões com franqueza) e com governança engajada (os líderes estão capacitados e dispostos a tomar decisões ou escalar adequadamente). Elas são vitais para destacar e resolver problemas de forma rápida e eficaz.

Alinhamento

Essa é a primeira atividade formal do projeto e se concentra em alinhar o escopo do projeto aos resultados comerciais. O alinhamento oferece uma oportunidade de validar e ajustar planos e estimativas anteriores com base em discussões com as partes interessadas.

As principais ações durante essa atividade incluem:

- Descubra casos de uso de clientes de alto nível, pontos problemáticos técnicos e comerciais atuais e oportunidades de melhoria.
- Discuta e concorde com os resultados comerciais desejados, determine suas prioridades relativas e identifique os critérios de sucesso.
- Desenvolva um design de solução de alto nível, usado para definir opções de escopo e tecnologia nessa fase inicial. Esse design de alto nível fornece orientação para acelerar as atividades de design de baixo nível em fases posteriores.
- Valide os cronogramas e os custos de implementação.

Definição do modelo operacional

As atividades nesta fase definem quem usará a solução de central de atendimento e como a solução será gerenciada. O modelo operacional não é um documento processual, um runbook ou um arquivo de configuração. Por exemplo, ele não deve explicar como extrair logs e anexá-los a um tíquete de suporte, nem fornecer capturas de tela desse procedimento. Em vez disso, ele deve identificar quem deve extrair os logs e para qual fila ou fornecedor eles devem ser enviados.

A definição do modelo operacional deve incluir:

- Uma matriz responsável, responsabilizável, compatível, consultada e informada (RASCI), para que cada equipe entenda seus perfis e responsabilidades e como interagirão com outras equipes. A seguir está um trecho de uma matriz RASCI.

RACI Defined: R – Who is responsible for doing the actual work for the task A – Who is accountable for the success of the task and is the decision-maker S – Who provides support during the implementation of the activity / process / service C – Who needs to be consulted for details and additional info on requirements I – Who needs to be kept informed of major updates	Process Activity	Business					Amazon Connect CoE							AWS Platform CoE			Salesforce CoE		Notes
		Overall CX Lead	Service Line CX Owner	Governance	Security	Business Analyst	Contact Center Product Owner	Amazon Connect Architect	Amazon Connect Engineer	DevOps Engineer	Contact Center Operations	Telecoms Engineer	Data Analyst	AWS Platform Owner	AWS Architect	DevOps Engineer	SF Platform Owner	SF Admin	
Cloud Architecture	Cloud Architecture Design						C	C						A	R	S			
	Design Infrastructure to support contact flows		S				A	R	C	I					S				
	S3 Lifecycle-Definition			A	C		I	R											
	Terraform IaC & Pipeline (For Contact Center Design & Tasks)		I				I	A	C	R					C	S			
	Github IaC & Pipeline (For Contact Center Design & Tasks)		I				I	A	C	R					C	S			
	KMS Customer Managed Key (CMK) Rotation	I	I	I	A		C	C		R					I				
Amazon Connect Operations																			
	User MACD (Moves, Additions, Changes, Deletions)		A					I	R										
	User Hierarchies Management		A			C		I	I	R									
	Phone Number Management eg. Claiming & Releasing Numbers						A	I	R										
	Queues - Definition		A			C		R		C									
	Queues - Implementation							A		R									

- Fluxos de processo que definem as end-to-end atividades e quem é responsável por cada atividade. Por exemplo, deve haver um fluxo de processo para engajar o out-of-hours suporte para que fique claro quem é chamado, o que acontece se eles não puderem ser contatados, quem registra o ticket de suporte e como a importância do negócio é avaliada. Outro exemplo é a mensagem de emergência na fila. O fluxo do processo deve mostrar quem decide que ele precisa ser iniciado e quais dados eles devem usar para tomar essa decisão.

O modelo operacional geralmente é definido na segunda metade de um projeto, porque você precisa finalizar o design da solução e as jornadas do usuário antes de definir os processos para gerenciá-los com precisão. No entanto, recomendamos que você alinhe as partes interessadas no início do processo e reserve seu tempo para as fases posteriores do projeto.

Reúna exemplos de documentos semelhantes da sua organização que você possa usar como modelos. Isso facilitará a revisão e a aprovação pelas partes interessadas, pois a estrutura do documento será familiar para elas.

Certifique-se de que suas partes interessadas aprovem o modelo operacional antes que sua nova central de atendimento entre em produção, e faça com que seja um requisito para sua decisão de entrar em operação. Cada membro da equipe precisa entender seu perfil e o processo de operação da central de atendimento no ambiente de produção.

Introdução ao serviço (SI)

As atividades de SI implementam as mudanças definidas no modelo operacional. Pense na definição do modelo operacional como as fases de design e criação do novo modelo, e o SI como a fase de implantação do modelo operacional.

A equipe de SI geralmente é uma equipe dedicada em sua organização e trabalha de forma independente da equipe do projeto. O projeto deve passar pelos critérios e listas de verificação da equipe de SI antes de receber aprovação para ser lançado. Por exemplo, as listas de verificação incluem resultados do teste de aceitação do usuário (UAT) e a confirmação de que um evento conflitante (como um congelamento de alterações ou outro evento programado para lançamento) não está ocorrendo no mesmo dia em que o projeto é lançado, que os usuários têm o treinamento necessário e que as equipes operacionais estão prontas para prosseguir.

Não deixe as atividades de SI para o final do projeto. Envolva a equipe de SI no início do projeto e inclua-a em sua lista de distribuição para obter a documentação do projeto. O envolvimento precoce garante que a equipe de SI possa ajudar na preparação para a entrada em operação, como ajudar a selecionar o plano de AWS suporte mais adequado, fornecer declarações de impacto para solicitações de mudança (CRs) e apoiar as discussões do conselho de aprovação de mudanças (CAB).

Treinamento

Criar materiais de treinamento e conduzir sessões de treinamento bem frequentadas são vitais para o sucesso das migrações. A tecnologia pode funcionar perfeitamente, mas se os usuários não souberem atender chamadas e realizar suas tarefas diárias, a migração será considerada uma falha.

As atividades de treinamento podem incluir treinamento direto de usuários, treinamento de instrutores, treinamento para supervisores, treinamento para equipe de suporte e treinamento para administradores de sistemas ou proprietários de produtos. Cada organização é única, então algumas opções podem ser mais adequadas à cultura do que outras.

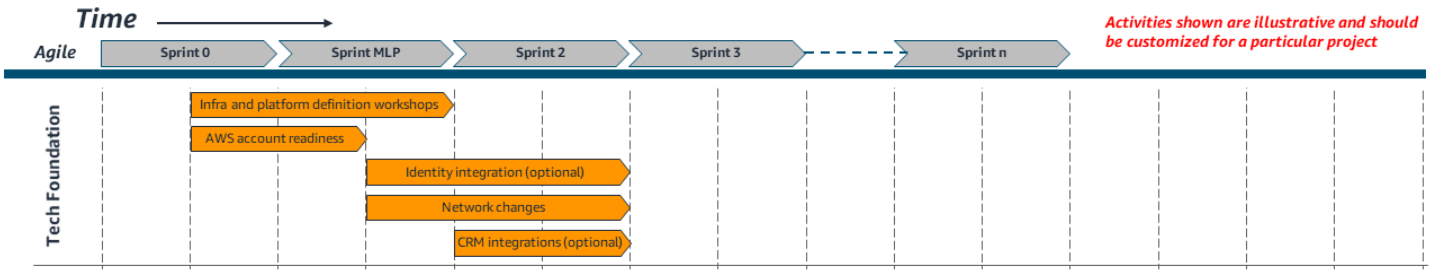
Nós recomendamos uma abordagem treine o treinador que envolva a equipe de treinamento interna da sua organização. Sua equipe conhece a cultura da sua organização e o formato e as técnicas de treinamento que melhor se adequam aos seus usuários. Os membros da equipe do projeto podem assumir perfis de especialistas no assunto (SME) para fornecer materiais técnicos (como manuais do usuário, manuais do console do administrador e guias de tela) que podem ser usados como material de origem para as sessões de treinamento do instrutor. Se sua organização não tiver uma equipe de treinamento, o projeto SMEs deve treinar supervisores e liderar a equipe de suporte, que podem então treinar os usuários do contact center.

Também recomendamos que os administradores de sistemas e proprietários de produtos façam cursos formais de treinamento de produtos ministrados por instrutor para obter uma compreensão mais profunda do ambiente da AWS e console do Amazon Connect, para que eles possam usar os recursos do produto e solucionar problemas de forma eficaz.

Fluxo de trabalho de base técnica

Esse fluxo de trabalho envolve decisões que exigem retrabalho significativo se forem alteradas, portanto, o fluxo de trabalho enfatiza o design cuidadoso, a ampla consultoria e o investimento inicial em processos e testes. DevOps

O fluxo de trabalho da base técnica consiste em cinco fases: descoberta e roteiro, design, criação, teste, implantação e suporte pós-lançamento.



Descoberta e roteiro

Nessa fase, você coleta informações e programa workshops para:

- Mapeamento no estado em que se encontra — examine sistemas e recursos, colete dados e se reúna SMEs para entender o estado atual do contact center.
- Projeto futuro e avaliação de lacunas: determine a experiência ideal para todos os agentes e clientes da central de atendimento para determinar o escopo do projeto.
- Plano de fechamento de lacunas: defina um roteiro para criar e implantar o estado futuro da central de atendimento.

Participantes do workshop:

- Gerentes de projetos
- Arquitetos comerciais, de soluções, técnicos e de segurança
- Proprietários de plataformas de infraestrutura

Projeto

Nessa fase, você produz documentos de design. Você pode ter suas próprias convenções ou processos para criar artefatos de design. Recomendamos incluir pelo menos três seções no documento de design: configuração, rede e segurança do Amazon Connect. Cada seção provavelmente terá grupos de partes interessadas diferentes e especializados para garantir revisões e aprovações eficazes, portanto, talvez seja mais prático criar documentos separados para essas três áreas. As partes interessadas devem incluir arquitetos, a equipe de segurança e conformidade e os proprietários da plataforma.

Criação

Nessa fase, você segue os princípios da infraestrutura como código (IaC) usando DevOps ferramentas para padronizar e gerenciar versões estáveis. Evite adotar um processo de criação manual, mesmo que isso ajude você a começar mais rapidamente, pois isso pode aumentar os riscos à estabilidade e o número de bugs à medida que a criação se torna mais complexa e é promovida aos ambientes de teste e produção. Se você não tiver suas próprias DevOps ferramentas, recomendamos que use AWS ferramentas como AWS CodePipeline e AWS CodeBuild, que podem ser ativadas rapidamente. Inclua o esforço para configurar essas ferramentas no escopo do projeto; elas serão benéficas a longo prazo e permitirão que você siga DevOps os princípios. Recomendamos que você crie pelo menos três AWS contas separadas para desenvolvimento, teste e produção. DevOps ferramentas e automação podem ajudar você a mover o código por esses ambientes.

Teste

A fase de teste consiste em três subfases sequenciais:

1. Teste unitário: teste de componentes de infraestrutura individuais para garantir que estejam corretos e dentro das especificações do projeto. Executado por: desenvolvedores
2. Teste de integração: teste de itens que formam limites de integração, como os serviços de gerenciamento de identidade do Microsoft Active Directory (AD). Executado por: desenvolvedores
3. Teste de produto — End-to-end teste de jornadas funcionais em toda a infraestrutura; por exemplo, testar se cada evento do agente está registrado na ferramenta de monitoramento de segurança, se a chamada foi atendida e se a gravação da chamada está no bucket correto do Amazon Simple Storage Service (Amazon S3). Realizado por: equipe de teste funcional

Implantar

A infraestrutura deverá estar pronta para lidar com o tráfego ao vivo quando as viagens do usuário estiverem programadas para serem ativadas. O foco na fase de implantação é garantir que as cotas de AWS serviço atendam aos volumes de chamadas esperados e que o número de agentes simultâneos, a transferência de números ou o redirecionamento do serviço de números gratuitos (TFNS) estejam completos, e que a integridade dos sistemas de back-end seja monitorada à medida que os volumes de tráfego ao vivo aumentam. A equipe de segurança e conformidade também deve confirmar que a plataforma está pronta para o tráfego ao vivo do ponto de vista deles.

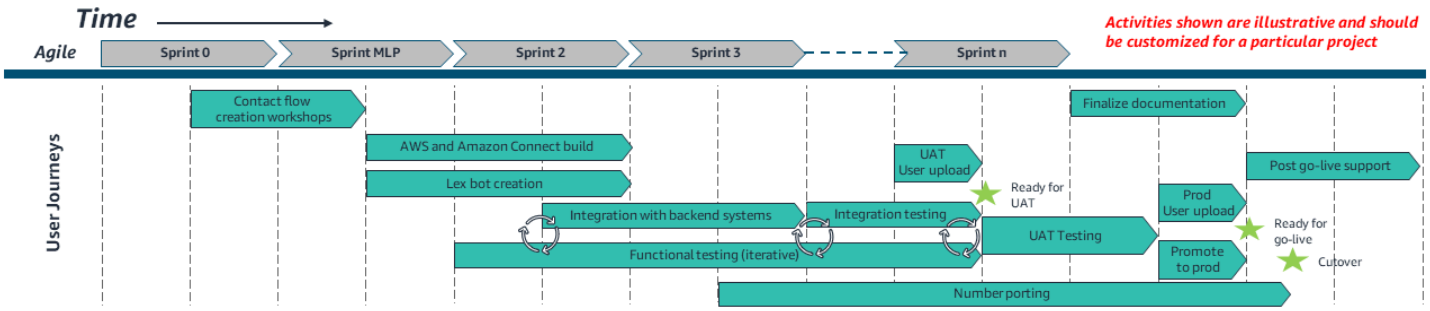
Suporte pós-ativação (PGLS)

A equipe do projeto permanece engajada com as equipes de suporte e os usuários finais de business as usual (BAU) durante as primeiras semanas após a entrada em operação da nova central de atendimento. A equipe do projeto pode ajudar os usuários a começarem a usar o novo sistema, a se envolverem na solução de problemas junto com a equipe de suporte da BAU e a melhorar a documentação de suporte com base no feedback.

Fluxo de trabalho das jornadas do usuário

Esse fluxo de trabalho de jornadas do usuário envolve decisões que podem ser alteradas ou revertidas com pouco esforço ou impacto. A ênfase está em começar com uma versão básica da jornada do usuário e iterar com frequência e rapidez para chegar ao produto final. É raro que a jornada final do usuário seja exatamente igual à primeira proposta, então uma abordagem ágil e iterativa faz sentido para esse fluxo de trabalho.

O fluxo de trabalho das jornadas do usuário consiste em cinco fases: descoberta, design, criação, teste, implantação e suporte pós-lançamento.



Descoberta

Nessa fase, você reúne os fluxos e projetos existentes da jornada do usuário e os passa para a equipe de criação do fluxo de contato. Se eles não existirem ou se você quiser criar uma nova jornada do usuário, reúna as partes interessadas em um workshop e desenvolva de forma colaborativa uma estrutura de jornada do usuário em uma ferramenta de captura visual, como a seguinte:

- Ferramenta de tela visual — Use uma ferramenta como Microsoft PowerPoint, Microsoft Visio ou draw.io. Compartilhe a tela com todas as partes interessadas em um workshop. Adicione blocos e pontos de decisão para criar uma jornada end-to-end do usuário e adicione espaços

reservados para etapas que devem ser confirmadas posteriormente (por exemplo, o texto exato ou a importação de um arquivo de áudio de mensagens em fila). Adicione o nome do proprietário que deve confirmar o espaço reservado.

- Entre em contato com o designer de fluxo: em vez de usar uma ferramenta de desenho como draw.io ou Visio, considere usar o designer de fluxo de contatos que está incluído no Amazon Connect para desenvolver e documentar a jornada do usuário por meio do compartilhamento de tela. Use os espaços reservados do bloco de prompt para etapas que devam ser confirmadas posteriormente (por exemplo, o texto exato ou a importação do arquivo de áudio de mensagens em fila). Use um bloco de prompt simples text-to-speech (TTS) para registrar o proprietário que está confirmando a etapa (por exemplo, “Colocar um arquivo de mensagem.wav na fila a ser fornecido por John Smith”). Isso permite que você realize end-to-end testes da jornada do usuário e da lógica de roteamento em paralelo.

Participantes do workshop:

- Gerentes de projetos
- Arquitetos de negócios e de soluções
- Analistas de negócios
- Proprietário e operador da linha de serviço

Projeto

A documentação do projeto é opcional. Depende do tamanho e da complexidade do fluxo de contatos. Se você usa o designer de fluxo de contato, que tem uma interface intuitiva de easy-to-follow fluxograma, a jornada é autodocumentada e representa a construção real dos fluxos de contato. Isso garante uma única fonte confiável durante o desenvolvimento rápido e ágil da jornada do usuário. Caso contrário, documentos de projeto autônomos para fluxos de contato deverão seguir o controle de alterações para evitar divergências da criação real ao longo do tempo.

Compilar

A configuração do Amazon Connect está disponível usando AWS CloudFormation modelos e APIs em ferramentas de infraestrutura como código (IaC). Use DevOps ferramentas para criar e gerenciar componentes do Amazon Connect, como perfis de segurança e fluxos de contato. Se você criar fluxos usando o designer de fluxo de contato, poderá incluir os fluxos em suas DevOps ferramentas de IaC e exportá-los manualmente como arquivos JSON.

> **Note**
>
> Você também pode começar a criar fluxos de contato em um ambiente de desenvolvimento enquanto outras AWS contas estão sendo criadas e exportar os fluxos para os ambientes de teste e produção quando suas instâncias do Amazon Connect estiverem prontas.

Teste

A fase de teste consiste em duas subfases sequenciais:

- Teste funcional: realizado de forma iterativa em sprints ágeis à medida que os fluxos de contato são criados no Amazon Connect. Realizado por: equipe de teste funcional
- Teste de aceitação do usuário (UAT): realizado somente após os fluxos de contato terem passado pelos testes funcionais. Executado por: usuários corporativos do cliente (uma equipe dedicada ou usuários da unidade de negócios da linha de serviço)

Implantar

Nessa fase, as credenciais do agente e do usuário são carregadas na instância de produção do Amazon Connect para que os usuários possam fazer login. Você deve carregar fluxos de contato somente depois que eles passarem com sucesso no teste de UAT na fase anterior. Solicite um número de telefone temporário no painel do Amazon Connect e atribua-o aos fluxos de contato. Esses números de telefone ficarão visíveis somente para a equipe do projeto, que os usará para fazer chamadas de teste. A equipe do projeto geralmente executa uma seleção de scripts do UAT durante esse processo. Essa abordagem fornece teste de preparação (pipe-clean) da jornada do usuário antes que o sistema entre em operação e agentes reais possam acessar o fluxo de trabalho. No horário de ativação programado, esse número temporário é substituído pelo número roteável publicamente usado pelos clientes. Esse é o ponto em que você passa para o novo sistema. Se necessário, você poderá reverter as alterações trocando o número de volta para a linha de serviço herdada.

Suporte pós-ativação (PGLS)

A equipe do projeto permanece engajada com as partes interessadas de linhas de serviços, as equipes de suporte business as usual (BAU) e os usuários finais durante as primeiras semanas após a entrada em operação da nova central de atendimento. A equipe do projeto pode ajudar os usuários

a começarem a usar o novo sistema, a se envolverem na solução de problemas junto com a equipe de suporte BAU e a melhorar os fluxos de contato com base no feedback de clientes e agentes.

Executar um piloto

A conclusão de um projeto de end-to-end migração para uma área de pequena empresa permite uma implantação rápida sem o risco de interrupção dos negócios em grande escala. Essa experiência aumenta a confiança na proposta de valor (capacidade, operações e custo) para um gasto relativamente pequeno e pode ser usada para justificar uma maior liberação de fundos e recursos para um projeto em grande escala.

Os pilotos reúnem aulas para uma implantação em grande escala com base em como os usuários finais reagem à nova plataforma. Eles ajudam as partes interessadas a responder perguntas importantes com dados reais, como os seguintes:

- O treinamento que estamos oferecendo é adequado e suficiente?
- Os novos processos funcionam adequadamente quando os usuários finais recebem chamadas reais?
- Os usuários se distraem com outras aplicações em seus dispositivos?
- Uma arquitetura ou um padrão funciona conforme o esperado no ambiente ativo?

Práticas recomendadas

- Idealmente, os pilotos devem se tornar parte da entrega inicial do produto mínimo adorável (MLP) em um sprint inicial.
- Os participantes de um piloto devem incluir usuários técnicos, usuários comerciais e usuários finais.
- Entreviste as partes interessadas para obter feedback anedótico sobre como elas usam o sistema e capture dados sobre o tempo médio de atendimento, a taxa de abandono e assim por diante, para comparar o novo sistema com as plataformas anteriores.
- Certifique-se de que os ajustes e as emendas identificados durante o piloto sejam rastreados até a conclusão.
- Defina seus critérios de sucesso e as próximas etapas antes do início do piloto. Os critérios de sucesso devem ser orientados a dados para permitir uma pontuação conclusiva e chegar a uma decisão de sucesso/fracasso. Se as partes interessadas aprovarem o piloto e o plano de entrega para quaisquer alterações, a próxima etapa predefinida (por exemplo, para iniciar uma implantação em grande escala) será iniciada.

- Seja positivo quando seu piloto revelar áreas que precisem ser alteradas ou até mesmo redesenhadas. Esse é um resultado valioso do piloto e cria a base para uma implantação bem-sucedida. Não busque um piloto sem recomendações – esse resultado levantaria preocupações sobre a validade do piloto.

Selecionar um grupo piloto

Idealmente, a área de negócios selecionada para testar a solução demonstraria todos os recursos no escopo do produto mínimo adorável (MLP) para atingir os resultados comerciais. A entrega bem-sucedida do MLP se torna o ponto de partida para aumentar a complexidade e adicionar recursos de serviço. O grupo piloto do MLP deve:

- Represente uma área de negócios não crítica (por exemplo, um suporte técnico interno ou uma notificação de mudança de circunstâncias).
- Gerencie um baixo volume de chamadas, para que os usuários tenham tempo para aprender a nova plataforma e registrar seu feedback e suas observações.
- Tenha a confiança da equipe do projeto e das partes interessadas para garantir que o feedback seja justo, preciso e objetivo. Isso ajuda a incutir confiança no resultado do piloto e ajuda a criar um ambiente de desenvolvimento colaborativo.
- Execute a maioria das funções da plataforma dentro do escopo. Há pouco valor ou relevância em um piloto que use apenas 10% das funções que estão no escopo da implantação em grande escala.
- Execute uma função que possa ter sido excluída ou não totalmente integrada à plataforma antiga devido a limitações técnicas (como trabalho remoto) ou licenciamento. Ao começar com um grupo que não tenha relatórios ou gravações no sistema antigo, você poderá evitar a criação de integrações herdadas ou a migração de dados herdados. No entanto, você deve garantir que o piloto continue representando a implantação em grande escala.

Na realidade, talvez você precise comprometer alguns desses fatores, dependendo da capacidade e da vontade das equipes da sua organização de participar de um piloto.

Práticas recomendadas para migrações

Migrar para o Amazon Connect provavelmente mudará a arquitetura técnica da sua central de atendimento e os processos diários da sua equipe. Para minimizar as interrupções, siga as práticas recomendadas desta seção ao projetar e criar a sua nova central de atendimento.

- Considerações técnicas
- Considerações operacionais

Considerações técnicas

Para obter mais informações sobre as práticas recomendadas técnicas recomendadas e as recomendações adicionais a seguir, consulte Práticas recomendadas para o Amazon Connect no Guia do administrador do Amazon Connect.

Caminho de tráfego de voz — Os fluxos de áudio percorrerão seu link de internet corporativo ou você deve usar uma AWS Direct Connect conexão como um link dedicado? AWS Direct Connect evita que o tráfego de voz sensível à latência concorra com o tráfego geral nos canais de internet do data center, como navegação na web e e-mail.

Configurando sua rede — Uma conexão de end-to-end rede saudável é essencial para uma experiência de usuário consistente e estável. Você deve considerar cada componente, do dispositivo do agente, passando pela conexão de rede local e rede privada virtual (VPN), se aplicável, até o Amazon Connect. Uma conexão de rede é tão íntegra quanto seu elo mais fraco. Para otimizar sua rede para o Amazon Connect, revise Configurar sua rede no Guia do administrador do Amazon Connect.

Agentes remotos: seus agentes usam uma VPN quando trabalham em casa? Nesse caso, considere ativar túneis de VPN divididos para tráfego de voz. Isso direciona o tráfego de voz sensível a atrasos pela Internet local, em vez de enviá-lo de volta ao data center e encaminhá-lo para o Amazon Connect pela Internet. Se você não usa túneis divididos, a latência aumenta desnecessariamente (resultando em atraso no áudio ou em lentidão nas ações do softphone), uma carga adicional de tráfego é colocada no dispositivo concentrador de VPN e as taxas de entrada e saída de Internet do data center aumentam.

Migração de dados: para dados como gravações de chamadas e estatísticas de relatórios, considere duas abordagens:

- Migre os dados para a nova plataforma. Isso requer planejamento e avaliação de viabilidade (por exemplo, para verificar a compatibilidade do formato de áudio), mas significa que você pode acessar seus dados herdados a partir de um único portal na nova plataforma.
- Arquive seus dados no local e desative-os quando o período mínimo de retenção expirar. Isso pode ser mais econômico, especialmente se os dados forem armazenados em uma plataforma comprada e acessados com pouca frequência, de modo que ter dois portais para pesquisar dados antigos e novos seja uma opção prática.

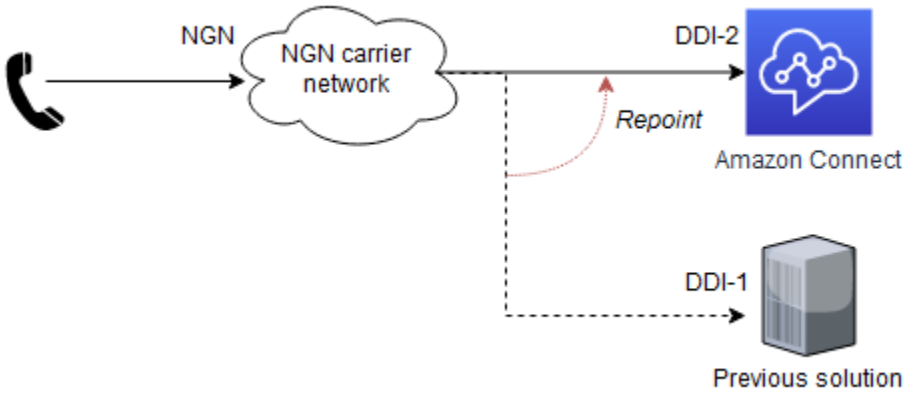
Portabilidade de número

- Considere se é necessário um provedor de número não geográfico (NGN) ou serviço de número gratuito (TFNS). A transferência de números gratuitos, de tarifa local ou direct-dial-in (DDI) para o Amazon Connect permite o gerenciamento centralizado e o faturamento da chamada. end-to-end Considere que o modelo de cobrança atual para seus NGN/TFNS service and compare it with Amazon Connect charges. Be mindful of charges for calls that are made outside operating hours. Some NGN/TFNS providers do not charge for these calls if they handle the out-of-hours check and messaging. NGN/TFNS contratos e os termos variam, portanto, colete as informações com cuidado para realizar uma comparação precisa.
- Os cronogramas para a portabilidade de números podem levar várias semanas, portanto, registre a solicitação de portabilidade por meio de um tíquete o mais cedo possível. Use o tíquete para finalizar uma substituição de data e hora. Se houver problemas com o cronograma, defina temporariamente uma transferência de encaminhamento de números da sua fila telefônica existente para o novo número de telefone do Amazon Connect, conforme detalhado na opção de substituição abaixo.

Abordagens de substituição para portar números

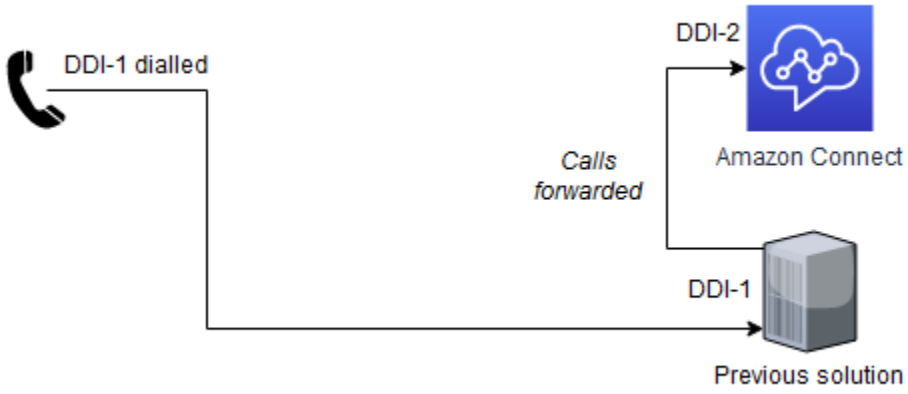
Você pode usar o redirecionamento do back-end NGN ou a portabilidade de números para números de telefone de porta.

Redirecionamento do back-end NGN: execute um redirecionamento de back-end do número NGN de front-end para o número de entrada (DDI) hospedado no Amazon Connect, conforme mostrado no diagrama a seguir. Isso não exige nenhuma alteração de número voltada para o público e normalmente é gerenciado como um tíquete de solicitação de serviço para a operadora NGN. O redirecionamento pode ser programado para uma data e hora específicas.



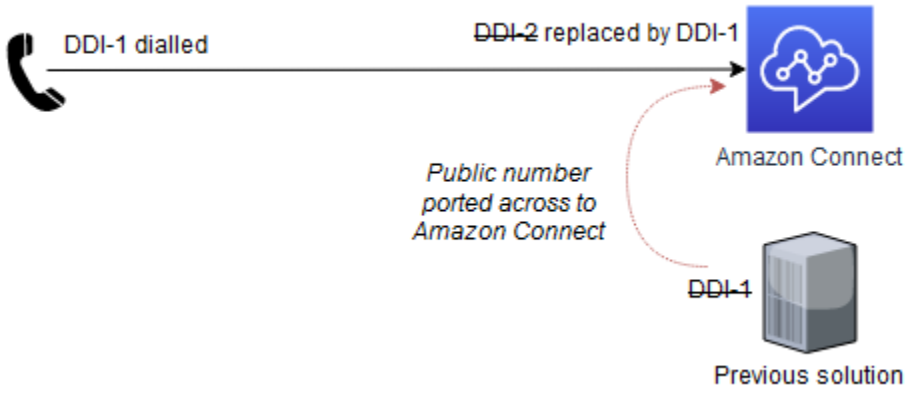
Portabilidade de números: esse processo consiste em duas etapas:

- Encaminhamento de números: essa etapa opcional, ilustrada no diagrama a seguir, direciona o tráfego da plataforma antiga para a nova plataforma sem alterar o número voltado para o público. Essa etapa pode ser concluída antes da data de portabilidade de número programada. Isso agiliza a migração de agentes para a nova plataforma paralelamente ao processo de portabilidade de número. Também permite uma reversão rápida (que depende de uma mudança relativamente simples nas regras de encaminhamento de chamadas) sem dependências de uma operadora. No entanto, recomendamos não deixar o encaminhamento de números em vigor por um longo período, pois isso aumenta as tarifas de chamadas (você paga pelo tráfego de entrada no DDI-1, pelo encaminhamento de saída e pelo tráfego de entrada no novo DDI-2) e consome a capacidade da infraestrutura (cada chamada de entrada também consome um circuito de saída para o caminho de encaminhamento).



- Conclusão da portabilidade de números — Em uma data e hora acordadas, a operadora do DDI-1 transfere o número para AWS que fique disponível para uso do Amazon Connect, conforme

ilustrado no diagrama a seguir. Em seguida, você poderá atribuir o número às jornadas ou funções do usuário e gerenciá-lo como se fosse um DDI de origem nativa na AWS. Isso simplifica o faturamento e oferece flexibilidade, porque você pode gerenciar números de telefone no console do Amazon Connect em vez de depender de uma operadora terceirizada para processar solicitações de serviço.



Transferência de chamadas entre outras plataformas e o Amazon Connect — As organizações geralmente migram agentes para o Amazon Connect em grupos com base na linha de negócios, tipo de trabalho ou outros critérios. Durante um período, grupos de agentes em outras plataformas são migrados progressivamente para o Amazon Connect. Dependendo do número e do tamanho dos grupos, a fase de migração pode levar vários meses, e as equipes espalhadas por plataformas diferentes podem ter que transferir chamadas entre si durante esse período.

Para transferir chamadas entre plataformas, use números DDI PSTN. Atribua-os DDIs somente para o uso de transferências entre plataformas, para que você possa medir e relatar as transferências de forma independente e priorizar as chamadas de forma diferente, se necessário.

Considere se os dados anexados à chamada devem ser trocados entre plataformas durante as transferências. Por exemplo, se um chamador passou pelas verificações de segurança em uma plataforma, seu status de segurança deve ser trocado durante a transferência da chamada para evitar que ele tenha que passar pela segurança novamente com um agente no Amazon Connect. Há duas abordagens a serem consideradas:

- Transferências sem dados anexados à chamada — Estruture o faseamento dos grupos de migração para reduzir a necessidade operacional de transferências nas quais os dados anexados à chamada seriam necessários. Por exemplo, migre equipes que frequentemente transferem chamadas entre si, depois que um chamador trocou uma quantidade significativa de dados, que,

de outra forma, precisariam ser recapturados. Se um chamador interagir apenas minimamente com nossos agentes antes IVRs de ser transferido entre plataformas, pode ser desnecessário trocar dados anexados à chamada. Você também deve considerar acelerar os cronogramas de migração para minimizar o período em que as transferências entre plataformas seriam realizadas. Isso significa aceitar um inconveniente temporário em troca de não ter que criar dívidas técnicas e gerenciar uma solução de troca de dados multiplataforma que não será mais necessária após a conclusão das migrações.

- Transferências com dados anexados à chamada — Essa abordagem é relevante para equipes que ficarão espalhadas pelas plataformas por um período significativo de tempo e precisam ter os dados anexados à chamada trocados durante as transferências para manter o desempenho operacional. Use uma técnica chamada serviço de identificação contínua de números discados (DNIS). Para ver um exemplo de como você pode começar a usar o DNIS contínuo, consulte o GitHub repositório Transfers from Legacy Platform into Amazon Connect.

AWS Contas separadas — Configure AWS contas diferentes para suas instâncias de desenvolvimento, teste e produção do Amazon Connect. Essa abordagem separa essas atividades e limita o impacto das alterações em uma única conta. Ele também fornece limites de faturamento para que a unidade de negócios apropriada possa pagar pelo trabalho de desenvolvimento, teste e produção.

Você pode criar novas contas com políticas, regras e princípios específicos, com base em modelos predefinidos. Isso significa que qualquer compilação ou configuração nessa conta deverá estar em conformidade com as especificações definidas pela organização. Você pode usar o AWS Organizations para gerenciar e controlar contas de forma centralizada.

Registro e alertas — Permita que o Amazon CloudWatch Logs rastreie limites de uso e erros nos fluxos de contato. Você pode visualizar o uso e os erros usando CloudWatch painéis. Você também pode enviar alertas de forma proativa por e-mail ou mensagens de texto SMS. Ao obter visibilidade do comportamento de baixo nível do sistema, você pode identificar e resolver problemas rapidamente antes que eles se tornem problemas maiores. Um exemplo de uma solução de alerta proativa para o Amazon Connect é descrito na postagem do blog Monitore e acione alertas usando o Amazon CloudWatch for Amazon Connect.

Autenticação única (SSO): use SSO para permitir que os usuários façam login no Amazon Connect usando suas credenciais corporativas (por exemplo, por meio do Active Directory) em vez de exigir um nome de usuário e senha separados. Isso proporciona a melhor experiência do usuário, pois não requer uma etapa adicional de login ou outro conjunto de credenciais. Também evita a necessidade

de gerenciar centralmente credenciais de login separadas para redefinições de senha e outras operações. O Amazon Connect oferece suporte a vários padrões de integração de gerenciamento de identidade. Para obter mais informações, consulte Planejar seu gerenciamento de identidde no Amazon Connect no Guia do administrador do Amazon Connect.

Dispositivos de estação de trabalho: verifique se as máquinas do usuário final (por exemplo, agente e supervisor) atendem aos requisitos mínimos de CPU e memória indicados na seção Requisitos de estação de trabalho e fone de ouvido do agente para o CCP do Guia do administrador do Amazon Connect. Se você planeja usar essas estações de trabalho para tarefas fora do trabalho da central de atendimento, elas deverão atender a requisitos mais altos. Use o Amazon Connect Endpoint Test Utility para verificar a compatibilidade do dispositivo e da rede. Recomendamos que você execute esse utilitário em várias estações de trabalho de agentes em locais diferentes, incluindo agentes que trabalham em casa ou em locais de ilha de rede distintos, para garantir compatibilidade em toda a organização.

Ambientes de infraestrutura de desktop virtual (VDI): considere otimizações de rede e implantação para usuários de desktops virtuais.

Fones de ouvido: use fones de ouvido com fio alimentados por USB para garantir uma experiência de áudio consistente. Desencoraje o uso de fones de ouvido bluetooth ou sem fio, que possam aumentar a latência e reduzir a qualidade do áudio.

Conexões de rede com fio: os dispositivos devem usar conexões com fio (Ethernet) para garantir uma experiência de áudio estável e de alta qualidade. Verifique se os dispositivos têm portas com fio. Se um dongle for necessário, ele deverá ser orçado e adquirido antes da migração.

Configurações de microfone e alto-falante: se a sua organização usa dispositivos multiuso, confirme se o uso compartilhado de microfones e alto-falantes é permitido (desative o modo exclusivo). Para obter orientação, consulte Áudio unidirecional dos clientes? no Guia do administrador do Amazon Connect. Essa orientação se aplica tanto aos alto-falantes quanto aos microfones.

Dispositivos dedicados (ideal): se possível, os usuários deverão receber dispositivos para uso exclusivo da central de atendimento. Em seguida, você poderá otimizar esses dispositivos para a experiência da central de atendimento e usar dispositivos diferentes para outras tarefas.

Hábitos herdados: cuidado com comportamentos de usuários herdados que possam afetar novos processos. Por exemplo:

- Dispositivos de agentes se conectam predominantemente por Wi-Fi? Se sim, exigir conexões com fio será uma mudança cultural para os agentes e poderá levar a uma baixa conformidade e uma

experiência de chamada insatisfatória. Uma campanha de educação para usuário final pode ser necessária para impulsionar essa mudança cultural.

- Os agentes usam outras aplicações de colaboração (como Microsoft Teams ou Zoom) em seus dispositivos? Isso pode levar a demandas conflitantes por dispositivos de alto-falante e microfone no dispositivo, como quando o Amazon Connect tenta entregar uma chamada recebida enquanto o agente está em outra chamada. Isso também pode fazer com que agentes percam chamadas de clientes porque estão ocupados fazendo chamadas internas. Recomendamos remover outras aplicações de colaboração, onde possível, para evitar conflitos de chamadas.

Considerações operacionais

As práticas recomendadas desta seção se concentram em facilitar as operações e manter os usuários finais satisfeitos com a nova plataforma e os processos da central de atendimento, para que possam fornecer feedback construtivo. Se os usuários finais se sentirem ignorados ou subvalorizados durante o projeto, eles relutarão em migrar para a nova plataforma. Se os usuários finais estiverem insatisfeitos, a migração será considerada uma falha, independentemente da boa performance da tecnologia.

Migrando para telefones virtuais: será esta a primeira vez que os agentes usarão um telefone virtual, que fornece a interface telefônica na tela, já que no momento eles controlam as chamadas por meio de um telefone fixo? Nesse caso, poderá ser difícil para os agentes fazerem a transição do pressionamento de botões em um telefone fixo para o uso de um teclado virtual em um PC.

- Certifique-se de que o tempo de ajuste esteja incluído no cronograma de treinamento. Espere uma curva de aprendizado após a entrada em operação da nova central de atendimento.
- A acessibilidade pode ser uma preocupação para agentes acostumados com telefones fixos, que são dispositivos táteis. Consulte agentes que tenham problemas de acessibilidade e inclua seus comentários nas especificações de design do esquema de cores do telefone virtual e dos tamanhos dos botões do teclado.

Alternativa para o telefone fixo: os agentes podem receber chamadas em um telefone fixo, conforme explicado nas instruções de configuração do Amazon Connect, como uma alternativa a um telefone virtual. Esse aparelho alternativo deverá ter um número de telefone acessível ao público, que será então configurado no perfil do agente. Por exemplo, isso poderá ser útil quando uma conexão remota com a Internet não for compatível com áudio de alta qualidade no áudio do telefone virtual. Nesse caso, o áudio será enviado pela rede telefônica tradicional (PSTN).

Inventário de dispositivos: certifique-se de que os usuários finais tenham o equipamento certo no dia em que a nova central de atendimento for lançada:

- Telefones fixos não serão mais necessários, então eles poderão ser desativados para liberar espaço na mesa.
- Dispositivos (como laptops) poderão precisar de dongles Ethernet para compatibilidade com conexões Ethernet com fio. Entregue-os aos usuários antes da data de ativação para evitar demandas de última hora que afetarão sua equipe local de peças de TI.
- Talvez os dispositivos precisem fornecer uma CPU mais rápida e mais memória para executar telefone virtual e aplicações corporativas em paralelo. Realize testes reais (durante o UAT) com usuários finais usando o telefone virtual junto com suas aplicações usuais, para verificar se a performance dos dispositivos é mantida.

Modelo de suporte (aumento de tickets de suporte, níveis 1 a 3 de propriedade da central de suporte técnico) — trabalhe com sua AWS equipe de contas, como seu gerente técnico de contas (TAM), para verificar se você está no plano de AWS suporte mais adequado. Certifique-se de que todos conheçam seu papel no modelo de suporte, desde o recebimento de relatórios de incidentes dos usuários finais até a elevação de pontes de incidentes para questões críticas de negócios. Simule um problema enviando um incidente de teste para a central de suporte de nível 1 e acompanhando-o por meio dos processos do modelo de suporte. Isso o ajudará a encontrar lacunas no modelo de suporte, para que você possa evitar problemas depois de entrar em operação.

Back office: considere como as tarefas fluirão entre os agentes de front-office e as equipes de back-office. Por exemplo, o processo de transferência de chamadas e escalonamento de casos de clientes pode mudar. Inclua fluxos de trabalho e roteamento de tarefas em seus scripts de teste.

Faturamento:AWS os custos de faturamento aumentarão e os custos da plataforma herdada diminuirão imediatamente após a entrada em operação da nova central de atendimento. As cobranças da central de atendimento serão incluídas no AWS faturamento após a migração. Notifique suas equipes financeiras e contábeis sobre essa mudança para que os custos de contas da AWS que hospedam instâncias do Amazon Connect podem ser mapeadas para a unidade de negócios apropriada. Provavelmente, essa é a mesma unidade de negócios responsável pelas cobranças da plataforma herdada.

Permissões de acesso: você pode fornecer permissões granulares aos usuários da sua central de atendimento criando perfis de segurança no Amazon Connect. Esse recurso permite criar modelos avançados de acesso do usuário com base no princípio de privilégio mínimo para desempenhar

um perfil. Em plataformas herdadas, as permissões geralmente são concedidas de forma muito ampla. Por outro lado, no Amazon Connect, você pode dar aos usuários acesso a recursos e atividades muito específicos. Por exemplo, você pode conceder permissão aos funcionários para editar usuários, mas não criá-los ou excluí-los, ou para visualizar os fluxos de contato da jornada do usuário, mas não alterá-los. As permissões granulares são uma forma poderosa de melhorar o engajamento do usuário e otimizar a forma como as responsabilidades são distribuídas entre perfis (como agentes, operadores, supervisores e desenvolvedores) e equipes. Além de usar perfis de segurança, você pode usar o Amazon Connect com recursos e políticas AWS Identity and Access Management (IAM). Para obter mais informações, consulte Como o Amazon Connect funciona com o IAM no Guia do adminitrador do Amazon Connect .

Cotas de serviço: as cotas de serviço são configurações padrão que protegem você de cobranças inesperadas de carga e consumo. Por exemplo, as cotas de serviço podem limitar você a 10 chamadas simultâneas ou 5 números de telefone por instância. Recomendamos que você visualize suas cotas de serviço e solicite aumentos para suportar o uso esperado. Para obter mais informações, consulte Cotas de serviços do Amazon Connect no Guia do administrador do Amazon Connect.

Agilidade por meio de DevOps — Use um pipeline de DevOps implantação para acelerar seus cronogramas de lançamento e fornecer novos recursos com mais frequência. Talvez os proprietários de empresas precisem redefinir as expectativas sobre a rapidez com que podem lançar software, pois a tecnologia é mais ágil. O uso de pipelines de implantação permite que você libere pacotes de códigos menores com mais frequência, para que seus lançamentos sejam menos arriscados e cheguem aos clientes mais rapidamente.

Listas de verificação de migração

Use as listas de verificação a seguir para garantir que você conclua atividades de migração importantes na ordem correta.

Antes de você entrar ao vivo

1. Verifique se a versão é aprovada no teste de aceitação do usuário (UAT) e se os problemas restantes foram aceitos pelas partes interessadas.
2. Planeje a substituição do número de telefone:
   - Se você estiver usando o serviço de número gratuito (TFNS): verifique se o serviço está pronto para ser redirecionado para o número de telefone da fila do Amazon Connect. Isso pode ser uma tarefa de autoatendimento ou pode exigir um tíquete com o provedor, portanto, considere o tempo de espera para concluir essa tarefa.
   - Se você estiver transferindo o número para AWS; Registre um tíquete de solicitação de portabilidade de números bem antes da data de ativação prevista. (Consulte Portabilidade de números na seção Práticas recomendadas para migrações anterior neste guia.)
3. Verifique se os usuários finais foram treinados e sabem como usar a nova plataforma.
4. Verifique se a equipe de operações aprovou a nova plataforma e a incorporou ao modelo de suporte. Por exemplo, a equipe business as usual (BAU) deve estar pronta para gerenciar qualquer tíquete de suporte aberto na nova plataforma.
5. Verifique se a base de código foi implantada no ambiente de produção.

> **Note**
>
> Essa atividade pode exigir sua própria solicitação de alteração (CR), que seria enviada antes e separadamente da CR de ativação para substituição.

6. Verifique se as linhas de serviço que estão no escopo executaram com êxito scripts UAT usando um número de telefone temporário.
7. Envie uma solicitação de mudança (CR) para substituição de operação e obtenha a aprovação do conselho de aprovação de mudanças (CAB) relevante. As evidências desta lista de verificação são fornecidas como entrada para a discussão do CAB. O resultado da discussão do CAB é uma aprovação para realizar uma substituição em data e hora específicas.

No dia em que você entrar ao vivo

1. Certifique-se de que os agentes estejam conectados ao Amazon Connect e estejam disponíveis para receber e fazer chamadas e participar de chats. Supervisores e operadores podem verificar a atividade dos agentes usando relatórios em tempo real no painel do Amazon Connect.
2. Certifique-se de que a equipe de suporte pós-lançamento (PGLS) esteja presente e pronta.
3. (Opcional) Confirme se a equipe que pode ajudar os agentes e solucionar problemas está em posição (no local ou no suporte técnico remoto).
4. Certifique-se de que as equipes de suporte de BAU estejam cientes sobre o tempo de subsituição e estejam prontas para lidar com quaisquer tíquetes de suporte.

> **Note**
>
> A equipe do PGLS trabalha junto com as equipes de suporte BAU.

5. Abra uma ponte de conferência para que as partes interessadas recebam atualizações de status. Essa ponte também serve como um fórum para discutir quaisquer problemas que possam ocorrer. Mantenha a ponte aberta até que as atividades de ativação (ou reversão) sejam concluídas com sucesso.
6. Inicie a substituição (por exemplo, o reencaminhamento de TFNS) no horário aprovado.
7. Analise as métricas em tempo real no painel do Amazon Connect para verificar:
   - Se as chamadas estão sendo atendidas.
   - As taxas de abandono e os tempos médios de atendimento (AHT) são os esperados.
   - A profundidade da fila permanece razoável.

Otimizações pós-migração

Seu trabalho para desenvolver e melhorar a experiência do usuário não termina no dia em que você entra no ar. O Amazon Connect e a Amazon AWS têm ferramentas que fornecem informações comerciais detalhadas, desde relatórios granulares até detecção de fraudes e biometria de voz orientada por inteligência artificial (IA). Essas informações ajudam você a adicionar recursos novos e inovadores e a transformar a experiência do cliente e do agente em sua central de atendimento.

Você pode usar métodos de entrega ágeis para oferecer novos recursos como iterações de sprint após a entrada em operação. Você pode priorizar novos recursos e otimizações e adicioná-los a um backlog de sprint.

Exemplos de recursos inovadores que ajudam a proporcionar mudanças significativas nas operações e nas experiências do usuário incluem o seguinte:

- QuickSightOs painéis da Amazon fornecem easy-to-use métricas e relatórios gráficos e permitem que os supervisores monitorem a utilização dos agentes para garantir uma equipe equilibrada entre as equipes.
- Alerta proativo por e-mail e SMS quando os limites operacionais definidos são violados ajuda a identificar problemas antes que ocorra um problema ou interrupção. Por exemplo, se os valores da profundidade da fila ou do tempo médio de atendimento (AHT) subirem acima de um limite definido, o alerta proativo permite que os supervisores intervenham rapidamente.
- O Lente de contato do Amazon Connect realiza análise de sentimentos usando IA e reconhecimento de fala para transcrever uma chamada. Ele pode gerar alertas sobre palavrões ou sentimentos negativos e permitir que supervisores e agentes escalem esses problemas.
- O Discador de saída de alto volume da Amazon fornece uma forma de alcançar milhões de clientes para comunicar notícias, lembretes e notificações de entrega sem a necessidade de ferramentas de terceiros. Esse recurso automatiza a discagem e inclui a detecção de correio de voz para conectar agentes a clientes reais com esforço mínimo, sem precisar consultar os registros dos clientes manualmente.
- Uma variedade de ferramentas avançadas AWS de análise de dados, IA e aprendizado de máquina (ML) estão disponíveis, incluindo Amazon Athena, AmazonComprehend e Amazon AI. SageMaker Aplique modelos para procurar tendências em interações que possam levar a insights de negócios, como:
  - Detecção de fraudes

- Declarações frequentes, para identificar sobre o que as pessoas estão ligando, possivelmente levando a campanhas proativas de mensagens ou mudanças na equipe da central de atendimento
- Clientes de alto contato que ligam com mais frequência do que outros, possivelmente permitindo o contato direcionado de um agente para impedi-los de ligar

Uma migração bem-sucedida é apenas o começo da jornada para reimaginar e transformar seu contact center. AWS os serviços oferecem experiências inovadoras que você pode adicionar ao seu contact center para gerar experiências exclusivas para clientes e agentes.

Próximas etapas

Se você planeja migrar sua central de atendimento para a nuvem, talvez esteja preocupado com a forma como a migração afetará seu portal de clientes e sua marca. Se você tiver a visão certa, um plano de entrega robusto e inovação contínua após a entrada em operação, a migração poderá ser um sucesso de vários ângulos: técnico, operacional e financeiro.

Inclua alguma forma de transformação na fase inicial de seu plano de migração para melhorar a experiência do cliente. Estabeleça mecanismos para responder ao cliente e ouvir a voz do cliente para estimular essa inovação. Use dados reais e insights do usuário final o máximo possível. Em última análise, essas inovações reduzirão os esforços dos clientes para resolver problemas e aumentarão a retenção e a fidelidade dos clientes.

Essa estratégia é um ponto de partida para planejar sua jornada de migração. Entre em contato com seu gerente de AWS conta ou preencha o formulário de Serviços AWS Profissionais para obter mais informações ou se precisar de ajuda em alguma dessas áreas:

- Restrições de recursos
- Ajude a desenvolver AWS competências e habilidades
- Ajude a trabalhar com metodologias ágeis
- Restrições de tempo, necessidade de aceleração

Recursos

Livros

- Dixon, Matthew, Nick Toman e Rick. DeLisi 2013. A experiência sem esforço: conquistando o novo campo de batalha pela fidelidade do cliente.

Estudos de caso

- O site de clientes do Amazon Connect tem uma lista de estudos de caso categorizados em todos os setores.

Parceiros

- Parceiros de entrega do Amazon Connect são parceiros da AWS que ajudam empresas a criar centrais de atendimento na nuvem com o Amazon Connect. Esses Parceiros da AWS podem ajudar você a melhorar as experiências e os resultados dos clientes por meio do Amazon Connect.

Blog oficial

- AWS O blog do Contact Center hospeda artigos escritos para usuários comerciais e técnicos. Use-os para descobrir insights de mercado, novas ideias e formas de otimizar sua central de atendimento.

AWS Palestras técnicas on-line

- Práticas recomendadas e recursos de migração: migrando sua central de atendimento para o Amazon Connect

Links úteis

- AWS Programa de Aceleração de Migração (MAP)
- AWS Estrutura de adoção da nuvem (AWS CAF)
- AWS Serviços profissionais (entre em contato com a AWS equipe de vendas a partir desta página)
- AWS Orientação prescritiva

- Guia do administrador do Amazon Connect
- Recursos do Amazon Connect

Histórico do documento

A tabela a seguir descreve alterações significativas feitas neste guia. Se desejar receber notificações sobre futuras atualizações, inscreva-se em um feed RSS.

Alteração	Descrição	Data
Transferências de chamadas entre plataformas	Expandiu as informações sobre a transferência de chamadas entre outras plataformas e o Amazon Connect.	06 de dezembro de 2024
Novas melhores práticas	Foram adicionadas informaçõ es sobre o DNIS à seção Considerações técnicas.	11 de novembro de 2024
Publicação inicial	—	24 de agosto de 2022

AWS Glossário de orientação prescritiva

A seguir estão os termos comumente usados em estratégias, guias e padrões fornecidos pela Orientação AWS Prescritiva. Para sugerir entradas, use o link Fornecer feedback no final do glossário.

Números

7 Rs

Sete estratégias comuns de migração para mover aplicações para a nuvem. Essas estratégias baseiam-se nos 5 Rs identificados pela Gartner em 2011 e consistem em:

- Refatorar/rearquitetar: mova uma aplicação e modifique sua arquitetura aproveitando ao máximo os recursos nativos de nuvem para melhorar a agilidade, a performance e a escalabilidade. Isso normalmente envolve a portabilidade do sistema operacional e do banco de dados. Exemplo: migre seu banco de dados Oracle local para a edição compatível com o Amazon Aurora PostgreSQL.
- Redefinir a plataforma (mover e redefinir [mover e redefinir (lift-and-reshape]): mova uma aplicação para a nuvem e introduza algum nível de otimização a fim de aproveitar os recursos da nuvem. Exemplo: Migre seu banco de dados Oracle local para o Amazon Relational Database Service (Amazon RDS) for Oracle no. Nuvem AWS
- Recomprar (drop and shop): mude para um produto diferente, normalmente migrando de uma licença tradicional para um modelo SaaS. Exemplo: migre seu sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) para a Salesforce.com.
- Redefinir a hospedagem (mover sem alterações [lift-and-shift])mover uma aplicação para a nuvem sem fazer nenhuma alteração a fim de aproveitar os recursos da nuvem. Exemplo: Migre seu banco de dados Oracle local para o Oracle em uma EC2 instância no. Nuvem AWS
- Realocar (mover o hipervisor sem alterações [hypervisor-level lift-and-shift]): mover a infraestrutura para a nuvem sem comprar novo hardware, reescrever aplicações ou modificar suas operações existentes. Você migra servidores de uma plataforma local para um serviço em nuvem para a mesma plataforma. Exemplo: Migrar um Microsoft Hyper-V aplicativo para o. AWS
- Reter (revisitar): mantenha as aplicações em seu ambiente de origem. Isso pode incluir aplicações que exigem grande refatoração, e você deseja adiar esse trabalho para um

momento posterior, e aplicações antigas que você deseja manter porque não há justificativa comercial para migrá-las.

- Retirar: desative ou remova aplicações que não são mais necessárias em seu ambiente de origem.

A

ABAC

Consulte controle de acesso baseado em atributos.

serviços abstratos

Veja os serviços gerenciados.

ACID

Veja atomicidade, consistência, isolamento, durabilidade.

migração ativa-ativa

Um método de migração de banco de dados no qual os bancos de dados de origem e de destino são mantidos em sincronia (por meio de uma ferramenta de replicação bidirecional ou operações de gravação dupla), e ambos os bancos de dados lidam com transações de aplicações conectadas durante a migração. Esse método oferece suporte à migração em lotes pequenos e controlados, em vez de exigir uma substituição única. É mais flexível, mas exige mais trabalho do que a migração ativa-passiva.

migração ativa-passiva

Um método de migração de banco de dados no qual os bancos de dados de origem e de destino são mantidos em sincronia, mas somente o banco de dados de origem manipula as transações das aplicações conectadas enquanto os dados são replicados no banco de dados de destino. O banco de dados de destino não aceita nenhuma transação durante a migração.

função agregada

Uma função SQL que opera em um grupo de linhas e calcula um único valor de retorno para o grupo. Exemplos de funções agregadas incluem `SUM` e. `MAX`

AI

Veja a inteligência artificial.

AIOps

Veja as operações de inteligência artificial.

anonimização

O processo de excluir permanentemente informações pessoais em um conjunto de dados. A anonimização pode ajudar a proteger a privacidade pessoal. Dados anônimos não são mais considerados dados pessoais.

antipadrões

Uma solução frequentemente usada para um problema recorrente em que a solução é contraproducente, ineficaz ou menos eficaz do que uma alternativa.

controle de aplicativos

Uma abordagem de segurança que permite o uso somente de aplicativos aprovados para ajudar a proteger um sistema contra malware.

portfólio de aplicações

Uma coleção de informações detalhadas sobre cada aplicação usada por uma organização, incluindo o custo para criar e manter a aplicação e seu valor comercial. Essas informações são fundamentais para o processo de descoberta e análise de portfólio e ajudam a identificar e priorizar as aplicações a serem migradas, modernizadas e otimizadas.

inteligência artificial (IA)

O campo da ciência da computação que se dedica ao uso de tecnologias de computação para desempenhar funções cognitivas normalmente associadas aos humanos, como aprender, resolver problemas e reconhecer padrões. Para obter mais informações, consulte O que é inteligência artificial?

operações de inteligência artificial (AIOps)

O processo de usar técnicas de machine learning para resolver problemas operacionais, reduzir incidentes operacionais e intervenção humana e aumentar a qualidade do serviço. Para obter mais informações sobre como AIOps é usado na estratégia de AWS migração, consulte o guia de integração de operações.

criptografia assimétrica

Um algoritmo de criptografia que usa um par de chaves, uma chave pública para criptografia e uma chave privada para descriptografia. É possível compartilhar a chave pública porque ela não é usada na descriptografia, mas o acesso à chave privada deve ser altamente restrito.

atomicidade, consistência, isolamento, durabilidade (ACID)

Um conjunto de propriedades de software que garantem a validade dos dados e a confiabilidade operacional de um banco de dados, mesmo no caso de erros, falhas de energia ou outros problemas.

controle de acesso por atributo (ABAC)

A prática de criar permissões minuciosas com base nos atributos do usuário, como departamento, cargo e nome da equipe. Para obter mais informações, consulte ABAC AWS na documentação AWS Identity and Access Management (IAM).

fonte de dados autorizada

Um local onde você armazena a versão principal dos dados, que é considerada a fonte de informações mais confiável. Você pode copiar dados da fonte de dados autorizada para outros locais com o objetivo de processar ou modificar os dados, como anonimizá-los, redigi-los ou pseudonimizá-los.

Zona de disponibilidade

Um local distinto dentro de um Região da AWS que está isolado de falhas em outras zonas de disponibilidade e fornece conectividade de rede barata e de baixa latência a outras zonas de disponibilidade na mesma região.

AWS Estrutura de adoção da nuvem (AWS CAF)

Uma estrutura de diretrizes e melhores práticas AWS para ajudar as organizações a desenvolver um plano eficiente e eficaz para migrar com sucesso para a nuvem. AWS O CAF organiza a orientação em seis áreas de foco chamadas perspectivas: negócios, pessoas, governança, plataforma, segurança e operações. As perspectivas de negócios, pessoas e governança têm como foco habilidades e processos de negócios; as perspectivas de plataforma, segurança e operações concentram-se em habilidades e processos técnicos. Por exemplo, a perspectiva das pessoas tem como alvo as partes interessadas que lidam com recursos humanos (RH), funções de pessoal e gerenciamento de pessoal. Nessa perspectiva, o AWS CAF fornece orientação para desenvolvimento, treinamento e comunicação de pessoas para ajudar a preparar a organização

para a adoção bem-sucedida da nuvem. Para obter mais informações, consulte o site da AWS CAF e o whitepaper da AWS CAF.

AWS Estrutura de qualificação da carga de trabalho (AWS WQF)

Uma ferramenta que avalia as cargas de trabalho de migração do banco de dados, recomenda estratégias de migração e fornece estimativas de trabalho. AWS O WQF está incluído com AWS Schema Conversion Tool ()AWS SCT. Ela analisa esquemas de banco de dados e objetos de código, código de aplicações, dependências e características de performance, além de fornecer relatórios de avaliação.

B

bot ruim

Um bot destinado a perturbar ou causar danos a indivíduos ou organizações.

BCP

Veja o planejamento de continuidade de negócios.

gráfico de comportamento

Uma visualização unificada e interativa do comportamento e das interações de recursos ao longo do tempo. É possível usar um gráfico de comportamento com o Amazon Detective para examinar tentativas de login malsucedidas, chamadas de API suspeitas e ações similares. Para obter mais informações, consulte Dados em um gráfico de comportamento na documentação do Detective.

sistema big-endian

Um sistema que armazena o byte mais significativo antes. Veja também endianness.

classificação binária

Um processo que prevê um resultado binário (uma de duas classes possíveis). Por exemplo, seu modelo de ML pode precisar prever problemas como “Este e-mail é ou não é spam?” ou “Este produto é um livro ou um carro?”

filtro de bloom

Uma estrutura de dados probabilística e eficiente em termos de memória que é usada para testar se um elemento é membro de um conjunto.

blue/green deployment (implantação azul/verde)

Uma estratégia de implantação em que você cria dois ambientes separados, mas idênticos. Você executa a versão atual do aplicativo em um ambiente (azul) e a nova versão do aplicativo no outro ambiente (verde). Essa estratégia ajuda você a reverter rapidamente com o mínimo de impacto.

bot

Um aplicativo de software que executa tarefas automatizadas pela Internet e simula a atividade ou interação humana. Alguns bots são úteis ou benéficos, como rastreadores da Web que indexam informações na Internet. Alguns outros bots, conhecidos como bots ruins, têm como objetivo perturbar ou causar danos a indivíduos ou organizações.

botnet

Redes de bots infectadas por malware e sob o controle de uma única parte, conhecidas como pastor de bots ou operador de bots. As redes de bots são o mecanismo mais conhecido para escalar bots e seu impacto.

ramo

Uma área contida de um repositório de código. A primeira ramificação criada em um repositório é a ramificação principal. Você pode criar uma nova ramificação a partir de uma ramificação existente e, em seguida, desenvolver recursos ou corrigir bugs na nova ramificação. Uma ramificação que você cria para gerar um recurso é comumente chamada de ramificação de recurso. Quando o recurso estiver pronto para lançamento, você mesclará a ramificação do recurso de volta com a ramificação principal. Para obter mais informações, consulte Sobre filiais (GitHub documentação).

acesso em vidro quebrado

Em circunstâncias excepcionais e por meio de um processo aprovado, um meio rápido para um usuário obter acesso a um Conta da AWS que ele normalmente não tem permissão para acessar. Para obter mais informações, consulte o indicador Implementar procedimentos de quebra de vidro na orientação do Well-Architected AWS .

estratégia brownfield

A infraestrutura existente em seu ambiente. Ao adotar uma estratégia brownfield para uma arquitetura de sistema, você desenvolve a arquitetura de acordo com as restrições dos sistemas e da infraestrutura atuais. Se estiver expandindo a infraestrutura existente, poderá combinar as estratégias brownfield e greenfield.

cache do buffer

A área da memória em que os dados acessados com mais frequência são armazenados.

capacidade de negócios

O que uma empresa faz para gerar valor (por exemplo, vendas, atendimento ao cliente ou marketing). As arquiteturas de microsserviços e as decisões de desenvolvimento podem ser orientadas por recursos de negócios. Para obter mais informações, consulte a seção Organizados de acordo com as capacidades de negócios do whitepaper Executar microsserviços conteinerizados na AWS.

planejamento de continuidade de negócios (BCP)

Um plano que aborda o impacto potencial de um evento disruptivo, como uma migração em grande escala, nas operações e permite que uma empresa retome as operações rapidamente.

C

CAF

Consulte Estrutura de adoção da AWS nuvem.

implantação canária

O lançamento lento e incremental de uma versão para usuários finais. Quando estiver confiante, você implanta a nova versão e substituirá a versão atual em sua totalidade.

CCoE

Veja o Centro de Excelência em Nuvem.

CDC

Veja a captura de dados de alterações.

captura de dados de alterações (CDC)

O processo de rastrear alterações em uma fonte de dados, como uma tabela de banco de dados, e registrar metadados sobre a alteração. É possível usar o CDC para várias finalidades, como auditar ou replicar alterações em um sistema de destino para manter a sincronização.

engenharia do caos

Introduzir intencionalmente falhas ou eventos disruptivos para testar a resiliência de um sistema. Você pode usar AWS Fault Injection Service (AWS FIS) para realizar experimentos que estressam suas AWS cargas de trabalho e avaliar sua resposta.

CI/CD

Veja a integração e a entrega contínuas.

classificação

Um processo de categorização que ajuda a gerar previsões. Os modelos de ML para problemas de classificação predizem um valor discreto. Os valores discretos são sempre diferentes uns dos outros. Por exemplo, um modelo pode precisar avaliar se há ou não um carro em uma imagem.

criptografia no lado do cliente

Criptografia de dados localmente, antes que o alvo os AWS service (Serviço da AWS) receba.

Centro de excelência em nuvem (CCoE)

Uma equipe multidisciplinar que impulsiona os esforços de adoção da nuvem em toda a organização, incluindo o desenvolvimento de práticas recomendas de nuvem, a mobilização de recursos, o estabelecimento de cronogramas de migração e a liderança da organização em transformações em grande escala. Para obter mais informações, consulte as publicações CCo E no Blog de Estratégia Nuvem AWS Empresarial.

computação em nuvem

A tecnologia de nuvem normalmente usada para armazenamento de dados remoto e gerenciamento de dispositivos de IoT. A computação em nuvem geralmente está conectada à tecnologia de computação de ponta.

modelo operacional em nuvem

Em uma organização de TI, o modelo operacional usado para criar, amadurecer e otimizar um ou mais ambientes de nuvem. Para obter mais informações, consulte Criar seu modelo operacional de nuvem.

estágios de adoção da nuvem

As quatro fases pelas quais as organizações normalmente passam quando migram para o Nuvem AWS:

- Projeto: executar alguns projetos relacionados à nuvem para fins de prova de conceito e aprendizado
- Fundação — Fazer investimentos fundamentais para escalar sua adoção da nuvem (por exemplo, criar uma landing zone, definir um CCo E, estabelecer um modelo de operações)
- Migração: migrar aplicações individuais
- Reinvenção: otimizar produtos e serviços e inovar na nuvem

Esses estágios foram definidos por Stephen Orban na postagem do blog The Journey Toward Cloud-First & the Stages of Adoption no blog de estratégia Nuvem AWS empresarial. Para obter informações sobre como eles se relacionam com a estratégia de AWS migração, consulte o guia de preparação para migração.

CMDB

Consulte o banco de dados de gerenciamento de configuração.

repositório de código

Um local onde o código-fonte e outros ativos, como documentação, amostras e scripts, são armazenados e atualizados por meio de processos de controle de versão. Os repositórios de nuvem comuns incluem GitHub ouBitbucket Cloud. Cada versão do código é chamada de ramificação. Em uma estrutura de microsserviços, cada repositório é dedicado a uma única peça de funcionalidade. Um único pipeline de CI/CD pode usar vários repositórios.

cache frio

Um cache de buffer que está vazio, não está bem preenchido ou contém dados obsoletos ou irrelevantes. Isso afeta a performance porque a instância do banco de dados deve ler da memória principal ou do disco, um processo que é mais lento do que a leitura do cache do buffer.

dados frios

Dados que raramente são acessados e geralmente são históricos. Ao consultar esse tipo de dados, consultas lentas geralmente são aceitáveis. Mover esses dados para níveis ou classes de armazenamento de baixo desempenho e menos caros pode reduzir os custos.

visão computacional (CV)

Um campo da IA que usa aprendizado de máquina para analisar e extrair informações de formatos visuais, como imagens e vídeos digitais. Por exemplo, a Amazon SageMaker AI fornece algoritmos de processamento de imagem para CV.

desvio de configuração

Para uma carga de trabalho, uma alteração de configuração em relação ao estado esperado. Isso pode fazer com que a carga de trabalho se torne incompatível e, normalmente, é gradual e não intencional.

banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB)

Um repositório que armazena e gerencia informações sobre um banco de dados e seu ambiente de TI, incluindo componentes de hardware e software e suas configurações. Normalmente, os dados de um CMDB são usados no estágio de descoberta e análise do portfólio da migração.

pacote de conformidade

Um conjunto de AWS Config regras e ações de remediação que você pode montar para personalizar suas verificações de conformidade e segurança. Você pode implantar um pacote de conformidade como uma entidade única em uma Conta da AWS região ou em uma organização usando um modelo YAML. Para obter mais informações, consulte Pacotes de conformidade na documentação. AWS Config

integração contínua e entrega contínua (CI/CD)

O processo de automatizar os estágios de origem, criação, teste, preparação e produção do processo de lançamento do software. CI/CD is commonly described as a pipeline. CI/CDpode ajudá-lo a automatizar processos, melhorar a produtividade, melhorar a qualidade do código e entregar com mais rapidez. Para obter mais informações, consulte Benefícios da entrega contínua. CD também pode significar implantação contínua. Para obter mais informações, consulte Entrega contínua versus implantação contínua.

CV

Veja visão computacional.

D

dados em repouso

Dados estacionários em sua rede, por exemplo, dados que estão em um armazenamento.

classificação de dados

Um processo para identificar e categorizar os dados em sua rede com base em criticalidade e confidencialidade. É um componente crítico de qualquer estratégia de gerenciamento de riscos de

segurança cibernética, pois ajuda a determinar os controles adequados de proteção e retenção para os dados. A classificação de dados é um componente do pilar de segurança no AWS Well-Architected Framework. Para obter mais informações, consulte Classificação de dados.

desvio de dados

Uma variação significativa entre os dados de produção e os dados usados para treinar um modelo de ML ou uma alteração significativa nos dados de entrada ao longo do tempo. O desvio de dados pode reduzir a qualidade geral, a precisão e a imparcialidade das previsões do modelo de ML.

dados em trânsito

Dados que estão se movendo ativamente pela sua rede, como entre os recursos da rede.

malha de dados

Uma estrutura arquitetônica que fornece propriedade de dados distribuída e descentralizada com gerenciamento e governança centralizados.

minimização de dados

O princípio de coletar e processar apenas os dados estritamente necessários. Praticar a minimização de dados no Nuvem AWS pode reduzir os riscos de privacidade, os custos e a pegada de carbono de sua análise.

perímetro de dados

Um conjunto de proteções preventivas em seu AWS ambiente que ajudam a garantir que somente identidades confiáveis acessem recursos confiáveis das redes esperadas. Para obter mais informações, consulte Construindo um perímetro de dados em. AWS

pré-processamento de dados

A transformação de dados brutos em um formato que seja facilmente analisado por seu modelo de ML. O pré-processamento de dados pode significar a remoção de determinadas colunas ou linhas e o tratamento de valores ausentes, inconsistentes ou duplicados.

proveniência dos dados

O processo de rastrear a origem e o histórico dos dados ao longo de seu ciclo de vida, por exemplo, como os dados foram gerados, transmitidos e armazenados.

titular dos dados

Um indivíduo cujos dados estão sendo coletados e processados.

data warehouse

Um sistema de gerenciamento de dados que oferece suporte à inteligência comercial, como análises. Os data warehouses geralmente contêm grandes quantidades de dados históricos e geralmente são usados para consultas e análises.

linguagem de definição de dados (DDL)

Instruções ou comandos para criar ou modificar a estrutura de tabelas e objetos em um banco de dados.

linguagem de manipulação de dados (DML)

Instruções ou comandos para modificar (inserir, atualizar e excluir) informações em um banco de dados.

DDL

Consulte a linguagem de definição de banco de dados.

deep ensemble

A combinação de vários modelos de aprendizado profundo para gerar previsões. Os deep ensembles podem ser usados para produzir uma previsão mais precisa ou para estimar a incerteza nas previsões.

Aprendizado profundo

Um subcampo do ML que usa várias camadas de redes neurais artificiais para identificar o mapeamento entre os dados de entrada e as variáveis-alvo de interesse.

defense-in-depth

Uma abordagem de segurança da informação na qual uma série de mecanismos e controles de segurança são cuidadosamente distribuídos por toda a rede de computadores para proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da rede e dos dados nela contidos. Ao adotar essa estratégia AWS, você adiciona vários controles em diferentes camadas da AWS Organizations estrutura para ajudar a proteger os recursos. Por exemplo, uma defense-in-depth abordagem pode combinar autenticação multifatorial, segmentação de rede e criptografia.

administrador delegado

Em AWS Organizations, um serviço compatível pode registrar uma conta de AWS membro para administrar as contas da organização e gerenciar as permissões desse serviço. Essa conta

é chamada de administrador delegado para esse serviço Para obter mais informações e uma lista de serviços compatíveis, consulte Serviços que funcionam com o AWS Organizations na documentação do AWS Organizations .

implantação

O processo de criar uma aplicação, novos recursos ou correções de código disponíveis no ambiente de destino. A implantação envolve a implementação de mudanças em uma base de código e, em seguida, a criação e execução dessa base de código nos ambientes da aplicação

ambiente de desenvolvimento

Veja o ambiente.

controle detectivo

Um controle de segurança projetado para detectar, registrar e alertar após a ocorrência de um evento. Esses controles são uma segunda linha de defesa, alertando você sobre eventos de segurança que contornaram os controles preventivos em vigor. Para obter mais informações, consulte Controles detectivos em Como implementar controles de segurança na AWS.

mapeamento do fluxo de valor de desenvolvimento (DVSM)

Um processo usado para identificar e priorizar restrições que afetam negativamente a velocidade e a qualidade em um ciclo de vida de desenvolvimento de software. O DVSM estende o processo de mapeamento do fluxo de valor originalmente projetado para práticas de manufatura enxuta. Ele se concentra nas etapas e equipes necessárias para criar e movimentar valor por meio do processo de desenvolvimento de software.

gêmeo digital

Uma representação virtual de um sistema real, como um prédio, fábrica, equipamento industrial ou linha de produção. Os gêmeos digitais oferecem suporte à manutenção preditiva, ao monitoramento remoto e à otimização da produção.

tabela de dimensões

Em um esquema em estrela, uma tabela menor que contém atributos de dados sobre dados quantitativos em uma tabela de fatos. Os atributos da tabela de dimensões geralmente são campos de texto ou números discretos que se comportam como texto. Esses atributos são comumente usados para restringir consultas, filtrar e rotular conjuntos de resultados.

desastre

Um evento que impede que uma workload ou sistema cumpra seus objetivos de negócios em seu local principal de implantação. Esses eventos podem ser desastres naturais, falhas técnicas ou o resultado de ações humanas, como configuração incorreta não intencional ou ataque de malware.

Recuperação de desastres (RD)

A estratégia e o processo que você usa para minimizar o tempo de inatividade e a perda de dados causados por um desastre. Para obter mais informações, consulte Recuperação de desastres de cargas de trabalho em AWS: Recuperação na nuvem no AWS Well-Architected Framework.

DML

Veja a linguagem de manipulação de banco de dados.

design orientado por domínio

Uma abordagem ao desenvolvimento de um sistema de software complexo conectando seus componentes aos domínios em evolução, ou principais metas de negócios, atendidos por cada componente. Esse conceito foi introduzido por Eric Evans em seu livro, Design orientado por domínio: lidando com a complexidade no coração do software (Boston: Addison-Wesley Professional, 2003). Para obter informações sobre como usar o design orientado por domínio com o padrão strangler fig, consulte Modernizar incrementalmente os serviços web herdados do Microsoft ASP.NET (ASMX) usando contêineres e o Amazon API Gateway.

DR

Veja a recuperação de desastres.

detecção de deriva

Rastreando desvios de uma configuração básica. Por exemplo, você pode usar AWS CloudFormation para detectar desvios nos recursos do sistema ou AWS Control Tower para detectar mudanças em seu landing zone que possam afetar a conformidade com os requisitos de governança.

DVSM

Veja o mapeamento do fluxo de valor do desenvolvimento.

E

EDA

Veja a análise exploratória de dados.

EDI

Veja intercâmbio eletrônico de dados.

computação de borda

A tecnologia que aumenta o poder computacional de dispositivos inteligentes nas bordas de uma rede de IoT. Quando comparada à computação em nuvem, a computação de ponta pode reduzir a latência da comunicação e melhorar o tempo de resposta.

intercâmbio eletrônico de dados (EDI)

A troca automatizada de documentos comerciais entre organizações. Para obter mais informações, consulte O que é intercâmbio eletrônico de dados.

Criptografia

Um processo de computação que transforma dados de texto simples, legíveis por humanos, em texto cifrado.

chave de criptografia

Uma sequência criptográfica de bits aleatórios que é gerada por um algoritmo de criptografia. As chaves podem variar em tamanho, e cada chave foi projetada para ser imprevisível e exclusiva.

endianismo

A ordem na qual os bytes são armazenados na memória do computador. Os sistemas big-endian armazenam o byte mais significativo antes. Os sistemas little-endian armazenam o byte menos significativo antes.

endpoint

Veja o endpoint do serviço.

serviço de endpoint

Um serviço que pode ser hospedado em uma nuvem privada virtual (VPC) para ser compartilhado com outros usuários. Você pode criar um serviço de endpoint com AWS PrivateLink e conceder permissões a outros diretores Contas da AWS ou a AWS Identity and Access Management (IAM).

Essas contas ou entidades principais podem se conectar ao serviço de endpoint de maneira privada criando endpoints da VPC de interface. Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de endpoint na documentação do Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC).

planejamento de recursos corporativos (ERP)

Um sistema que automatiza e gerencia os principais processos de negócios (como contabilidade, MES e gerenciamento de projetos) para uma empresa.

criptografia envelopada

O processo de criptografar uma chave de criptografia com outra chave de criptografia. Para obter mais informações, consulte Criptografia de envelope na documentação AWS Key Management Service (AWS KMS).

ambiente

Uma instância de uma aplicação em execução. Estes são tipos comuns de ambientes na computação em nuvem:

- ambiente de desenvolvimento: uma instância de uma aplicação em execução que está disponível somente para a equipe principal responsável pela manutenção da aplicação. Ambientes de desenvolvimento são usados para testar mudanças antes de promovê-las para ambientes superiores. Esse tipo de ambiente às vezes é chamado de ambiente de teste.
- ambientes inferiores: todos os ambientes de desenvolvimento para uma aplicação, como aqueles usados para compilações e testes iniciais.
- ambiente de produção: uma instância de uma aplicação em execução que os usuários finais podem acessar. Em um pipeline de CI/CD, o ambiente de produção é o último ambiente de implantação.
- ambientes superiores: todos os ambientes que podem ser acessados por usuários que não sejam a equipe principal de desenvolvimento. Isso pode incluir um ambiente de produção, ambientes de pré-produção e ambientes para testes de aceitação do usuário.

epic

Em metodologias ágeis, categorias funcionais que ajudam a organizar e priorizar seu trabalho. Os epics fornecem uma descrição de alto nível dos requisitos e das tarefas de implementação. Por exemplo, os épicos de segurança AWS da CAF incluem gerenciamento de identidade e acesso, controles de detetive, segurança de infraestrutura, proteção de dados e resposta a incidentes. Para obter mais informações sobre epics na estratégia de migração da AWS , consulte o guia de implementação do programa.

ERP

Veja o planejamento de recursos corporativos.

análise exploratória de dados (EDA)

O processo de analisar um conjunto de dados para entender suas principais características. Você coleta ou agrega dados e, em seguida, realiza investigações iniciais para encontrar padrões, detectar anomalias e verificar suposições. O EDA é realizado por meio do cálculo de estatísticas resumidas e da criação de visualizações de dados.

F

tabela de fatos

A tabela central em um esquema em estrela. Ele armazena dados quantitativos sobre as operações comerciais. Normalmente, uma tabela de fatos contém dois tipos de colunas: aquelas que contêm medidas e aquelas que contêm uma chave externa para uma tabela de dimensões.

falham rapidamente

Uma filosofia que usa testes frequentes e incrementais para reduzir o ciclo de vida do desenvolvimento. É uma parte essencial de uma abordagem ágil.

limite de isolamento de falhas

No Nuvem AWS, um limite, como uma zona de disponibilidade, Região da AWS um plano de controle ou um plano de dados, que limita o efeito de uma falha e ajuda a melhorar a resiliência das cargas de trabalho. Para obter mais informações, consulte Limites de isolamento de AWS falhas.

ramificação de recursos

Veja a filial.

recursos

Os dados de entrada usados para fazer uma previsão. Por exemplo, em um contexto de manufatura, os recursos podem ser imagens capturadas periodicamente na linha de fabricação.

importância do recurso

O quanto um recurso é importante para as previsões de um modelo. Isso geralmente é expresso como uma pontuação numérica que pode ser calculada por meio de várias técnicas, como

Shapley Additive Explanations (SHAP) e gradientes integrados. Para obter mais informações, consulte Interpretabilidade do modelo de aprendizado de máquina com AWS.

transformação de recursos

O processo de otimizar dados para o processo de ML, incluindo enriquecer dados com fontes adicionais, escalar valores ou extrair vários conjuntos de informações de um único campo de dados. Isso permite que o modelo de ML se beneficie dos dados. Por exemplo, se a data “2021-05-27 00:15:37” for dividida em “2021”, “maio”, “quinta” e “15”, isso poderá ajudar o algoritmo de aprendizado a aprender padrões diferenciados associados a diferentes componentes de dados.

solicitação rápida

Fornecer a um LLM um pequeno número de exemplos que demonstram a tarefa e o resultado desejado antes de solicitar que ele execute uma tarefa semelhante. Essa técnica é uma aplicação do aprendizado contextual, em que os modelos aprendem com exemplos (fotos) incorporados aos prompts. Solicitações rápidas podem ser eficazes para tarefas que exigem formatação, raciocínio ou conhecimento de domínio específicos. Veja também a solicitação zero-shot.

FGAC

Veja o controle de acesso refinado.

Controle de acesso refinado (FGAC)

O uso de várias condições para permitir ou negar uma solicitação de acesso.

migração flash-cut

Um método de migração de banco de dados que usa replicação contínua de dados por meio da captura de dados alterados para migrar dados no menor tempo possível, em vez de usar uma abordagem em fases. O objetivo é reduzir ao mínimo o tempo de inatividade.

FM

Veja o modelo da fundação.

modelo de fundação (FM)

Uma grande rede neural de aprendizado profundo que vem treinando em grandes conjuntos de dados generalizados e não rotulados. FMs são capazes de realizar uma ampla variedade de tarefas gerais, como entender a linguagem, gerar texto e imagens e conversar em linguagem natural. Para obter mais informações, consulte O que são modelos básicos.

G

IA generativa

Um subconjunto de modelos de IA que foram treinados em grandes quantidades de dados e que podem usar uma simples solicitação de texto para criar novos conteúdos e artefatos, como imagens, vídeos, texto e áudio. Para obter mais informações, consulte O que é IA generativa.

bloqueio geográfico

Veja as restrições geográficas.

restrições geográficas (bloqueio geográfico)

Na Amazon CloudFront, uma opção para impedir que usuários em países específicos acessem distribuições de conteúdo. É possível usar uma lista de permissões ou uma lista de bloqueios para especificar países aprovados e banidos. Para obter mais informações, consulte Restringir a distribuição geográfica do seu conteúdo na CloudFront documentação.

Fluxo de trabalho do GitFlow

Uma abordagem na qual ambientes inferiores e superiores usam ramificações diferentes em um repositório de código-fonte. O fluxo de trabalho do Gitflow é considerado legado, e o fluxo de trabalho baseado em troncos é a abordagem moderna e preferida.

imagem dourada

Um instantâneo de um sistema ou software usado como modelo para implantar novas instâncias desse sistema ou software. Por exemplo, na manufatura, uma imagem dourada pode ser usada para provisionar software em vários dispositivos e ajudar a melhorar a velocidade, a escalabilidade e a produtividade nas operações de fabricação de dispositivos.

estratégia greenfield

A ausência de infraestrutura existente em um novo ambiente. Ao adotar uma estratégia greenfield para uma arquitetura de sistema, é possível selecionar todas as novas tecnologias sem a restrição da compatibilidade com a infraestrutura existente, também conhecida como brownfield. Se estiver expandindo a infraestrutura existente, poderá combinar as estratégias brownfield e greenfield.

barreira de proteção

Uma regra de alto nível que ajuda a governar recursos, políticas e conformidade em todas as unidades organizacionais ()OUs. Barreiras de proteção preventivas impõem políticas para

garantir o alinhamento a padrões de conformidade. Elas são implementadas usando políticas de controle de serviço e limites de permissões do IAM. Barreiras de proteção detectivas detectam violações de políticas e problemas de conformidade e geram alertas para remediação. Eles são implementados usando AWS Config, AWS Security Hub, Amazon GuardDuty AWS Trusted Advisor, Amazon Inspector e verificações personalizadas AWS Lambda .

H

HA

Veja a alta disponibilidade.

migração heterogênea de bancos de dados

Migrar seu banco de dados de origem para um banco de dados de destino que usa um mecanismo de banco de dados diferente (por exemplo, Oracle para Amazon Aurora). A migração heterogênea geralmente faz parte de um esforço de redefinição da arquitetura, e converter o esquema pode ser uma tarefa complexa. O AWS fornece o AWS SCT para ajudar nas conversões de esquemas.

alta disponibilidade (HA)

A capacidade de uma workload operar continuamente, sem intervenção, em caso de desafios ou desastres. Os sistemas AH são projetados para realizar o failover automático, oferecer consistentemente desempenho de alta qualidade e lidar com diferentes cargas e falhas com impacto mínimo no desempenho.

modernização de historiador

Uma abordagem usada para modernizar e atualizar os sistemas de tecnologia operacional (OT) para melhor atender às necessidades do setor de manufatura. Um historiador é um tipo de banco de dados usado para coletar e armazenar dados de várias fontes em uma fábrica.

dados de retenção

Uma parte dos dados históricos rotulados que são retidos de um conjunto de dados usado para treinar um modelo de aprendizado de máquina. Você pode usar dados de retenção para avaliar o desempenho do modelo comparando as previsões do modelo com os dados de retenção.

migração homogênea de bancos de dados

Migrar seu banco de dados de origem para um banco de dados de destino que compartilha o mesmo mecanismo de banco de dados (por exemplo, Microsoft SQL Server para Amazon RDS para SQL Server). A migração homogênea geralmente faz parte de um esforço de redefinição da hospedagem ou da plataforma. É possível usar utilitários de banco de dados nativos para migrar o esquema.

dados quentes

Dados acessados com frequência, como dados em tempo real ou dados translacionais recentes. Esses dados normalmente exigem uma camada ou classe de armazenamento de alto desempenho para fornecer respostas rápidas às consultas.

hotfix

Uma correção urgente para um problema crítico em um ambiente de produção. Devido à sua urgência, um hotfix geralmente é feito fora do fluxo de trabalho típico de uma DevOps versão.

período de hipercuidados

Imediatamente após a substituição, o período em que uma equipe de migração gerencia e monitora as aplicações migradas na nuvem para resolver quaisquer problemas. Normalmente, a duração desse período é de 1 a 4 dias. No final do período de hipercuidados, a equipe de migração normalmente transfere a responsabilidade pelas aplicações para a equipe de operações de nuvem.

eu

IaC

Veja a infraestrutura como código.

Política baseada em identidade

Uma política anexada a um ou mais diretores do IAM que define suas permissões no Nuvem AWS ambiente.

aplicação ociosa

Uma aplicação que tem um uso médio de CPU e memória entre 5 e 20% em um período de 90 dias. Em um projeto de migração, é comum retirar essas aplicações ou retê-las on-premises.

IIoT

Veja a Internet das Coisas industrial.

infraestrutura imutável

Um modelo que implanta uma nova infraestrutura para cargas de trabalho de produção em vez de atualizar, corrigir ou modificar a infraestrutura existente. Infraestruturas imutáveis são inerentemente mais consistentes, confiáveis e previsíveis do que infraestruturas mutáveis. Para obter mais informações, consulte as melhores práticas de implantação usando infraestrutura imutável no Well-Architected AWS Framework.

VPC de entrada (admissão)

Em uma arquitetura de AWS várias contas, uma VPC que aceita, inspeciona e roteia conexões de rede de fora de um aplicativo. A Arquitetura de Referência de AWS Segurança recomenda configurar sua conta de rede com entrada, saída e inspeção VPCs para proteger a interface bidirecional entre seu aplicativo e a Internet em geral.

migração incremental

Uma estratégia de substituição na qual você migra a aplicação em pequenas partes, em vez de realizar uma única substituição completa. Por exemplo, é possível mover inicialmente apenas alguns microsserviços ou usuários para o novo sistema. Depois de verificar se tudo está funcionando corretamente, mova os microsserviços ou usuários adicionais de forma incremental até poder descomissionar seu sistema herdado. Essa estratégia reduz os riscos associados a migrações de grande porte.

Indústria 4.0

Um termo que foi introduzido por Klaus Schwab em 2016 para se referir à modernização dos processos de fabricação por meio de avanços em conectividade, dados em tempo real, automação, análise e IA/ML.

infraestrutura

Todos os recursos e ativos contidos no ambiente de uma aplicação.

Infraestrutura como código (IaC)

O processo de provisionamento e gerenciamento da infraestrutura de uma aplicação por meio de um conjunto de arquivos de configuração. A IaC foi projetada para ajudar você a centralizar o gerenciamento da infraestrutura, padronizar recursos e escalar rapidamente para que novos ambientes sejam reproduzíveis, confiáveis e consistentes.

Internet industrial das coisas (IIoT)

O uso de sensores e dispositivos conectados à Internet nos setores industriais, como manufatura, energia, automotivo, saúde, ciências biológicas e agricultura. Para obter mais informações, consulte Criando uma estratégia de transformação digital industrial da Internet das Coisas (IIoT).

VPC de inspeção

Em uma arquitetura de AWS várias contas, uma VPC centralizada que gerencia as inspeções do tráfego de rede entre VPCs (na mesma ou em diferentes Regiões da AWS) a Internet e as redes locais. A Arquitetura de Referência de AWS Segurança recomenda configurar sua conta de rede com entrada, saída e inspeção VPCs para proteger a interface bidirecional entre seu aplicativo e a Internet em geral.

Internet das Coisas (IoT)

A rede de objetos físicos conectados com sensores ou processadores incorporados que se comunicam com outros dispositivos e sistemas pela Internet ou por uma rede de comunicação local. Para obter mais informações, consulte O que é IoT?

interpretabilidade

Uma característica de um modelo de machine learning que descreve o grau em que um ser humano pode entender como as previsões do modelo dependem de suas entradas. Para obter mais informações, consulte Interpretabilidade do modelo de aprendizado de máquina com AWS.

IoT

Consulte Internet das Coisas.

Biblioteca de informações de TI (ITIL)

Um conjunto de práticas recomendadas para fornecer serviços de TI e alinhar esses serviços a requisitos de negócios. A ITIL fornece a base para o ITSM.

Gerenciamento de serviços de TI (ITSM)

Atividades associadas a design, implementação, gerenciamento e suporte de serviços de TI para uma organização. Para obter informações sobre a integração de operações em nuvem com ferramentas de ITSM, consulte o guia de integração de operações.

ITIL

Consulte a biblioteca de informações de TI.

ITSM

Veja o gerenciamento de serviços de TI.

L

controle de acesso baseado em etiqueta (LBAC)

Uma implementação do controle de acesso obrigatório (MAC) em que os usuários e os dados em si recebem explicitamente um valor de etiqueta de segurança. A interseção entre a etiqueta de segurança do usuário e a etiqueta de segurança dos dados determina quais linhas e colunas podem ser vistas pelo usuário.

zona de pouso

Uma landing zone é um AWS ambiente bem arquitetado, com várias contas, escalável e seguro. Um ponto a partir do qual suas organizações podem iniciar e implantar rapidamente workloads e aplicações com confiança em seu ambiente de segurança e infraestrutura. Para obter mais informações sobre zonas de pouso, consulte Configurar um ambiente da AWS com várias contas seguro e escalável.

modelo de linguagem grande (LLM)

Um modelo de IA de aprendizado profundo que é pré-treinado em uma grande quantidade de dados. Um LLM pode realizar várias tarefas, como responder perguntas, resumir documentos, traduzir texto para outros idiomas e completar frases. Para obter mais informações, consulte O que são LLMs.

migração de grande porte

Uma migração de 300 servidores ou mais.

LBAC

Veja controle de acesso baseado em etiquetas.

privilégio mínimo

A prática recomendada de segurança de conceder as permissões mínimas necessárias para executar uma tarefa. Para obter mais informações, consulte Aplicar permissões de privilégios mínimos na documentação do IAM.

mover sem alterações (lift-and-shift)

Veja 7 Rs.

sistema little-endian

Um sistema que armazena o byte menos significativo antes. Veja também endianness.

LLM

Veja um modelo de linguagem grande.

ambientes inferiores

Veja o ambiente.

M

machine learning (ML)

Um tipo de inteligência artificial que usa algoritmos e técnicas para reconhecimento e aprendizado de padrões. O ML analisa e aprende com dados gravados, por exemplo, dados da Internet das Coisas (IoT), para gerar um modelo estatístico baseado em padrões. Para obter mais informações, consulte Machine learning.

ramificação principal

Veja a filial.

malware

Software projetado para comprometer a segurança ou a privacidade do computador. O malware pode interromper os sistemas do computador, vazar informações confidenciais ou obter acesso não autorizado. Exemplos de malware incluem vírus, worms, ransomware, cavalos de Tróia, spyware e keyloggers.

serviços gerenciados

Serviços da AWS para o qual AWS opera a camada de infraestrutura, o sistema operacional e as plataformas, e você acessa os endpoints para armazenar e recuperar dados. O Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) e o Amazon DynamoDB são exemplos de serviços gerenciados. Eles também são conhecidos como serviços abstratos.

sistema de execução de manufatura (MES)

Um sistema de software para rastrear, monitorar, documentar e controlar processos de produção que convertem matérias-primas em produtos acabados no chão de fábrica.

MAP

Consulte Migration Acceleration Program.

mecanismo

Um processo completo no qual você cria uma ferramenta, impulsiona a adoção da ferramenta e, em seguida, inspeciona os resultados para fazer ajustes. Um mecanismo é um ciclo que se reforça e se aprimora à medida que opera. Para obter mais informações, consulte Construindo mecanismos no AWS Well-Architected Framework.

conta de membro

Todos, Contas da AWS exceto a conta de gerenciamento, que fazem parte de uma organização em AWS Organizations. Uma conta só pode ser membro de uma organização de cada vez.

MES

Veja o sistema de execução de manufatura.

Transporte de telemetria de enfileiramento de mensagens (MQTT)

Um protocolo de comunicação leve machine-to-machine (M2M), baseado no padrão de publicação/assinatura, para dispositivos de IoT com recursos limitados.

microsserviço

Um serviço pequeno e independente que se comunica de forma bem definida APIs e normalmente é de propriedade de equipes pequenas e independentes. Por exemplo, um sistema de seguradora pode incluir microsserviços que mapeiam as capacidades comerciais, como vendas ou marketing, ou subdomínios, como compras, reclamações ou análises. Os benefícios dos microsserviços incluem agilidade, escalabilidade flexível, fácil implantação, código reutilizável e resiliência. Para obter mais informações, consulte Integração de microsserviços usando serviços sem AWS servidor.

arquitetura de microsserviços

Uma abordagem à criação de aplicações com componentes independentes que executam cada processo de aplicação como um microsserviço. Esses microsserviços se comunicam por meio

de uma interface bem definida usando leveza. APIs Cada microsserviço nessa arquitetura pode ser atualizado, implantado e escalado para atender à demanda por funções específicas de uma aplicação. Para obter mais informações, consulte Implementação de microsserviços em. AWS

Programa de Aceleração da Migração (MAP)

Um AWS programa que fornece suporte de consultoria, treinamento e serviços para ajudar as organizações a criar uma base operacional sólida para migrar para a nuvem e ajudar a compensar o custo inicial das migrações. O MAP inclui uma metodologia de migração para executar migrações legadas de forma metódica e um conjunto de ferramentas para automatizar e acelerar cenários comuns de migração.

migração em escala

O processo de mover a maior parte do portfólio de aplicações para a nuvem em ondas, com mais aplicações sendo movidas em um ritmo mais rápido a cada onda. Essa fase usa as práticas recomendadas e lições aprendidas nas fases anteriores para implementar uma fábrica de migração de equipes, ferramentas e processos para agilizar a migração de workloads por meio de automação e entrega ágeis. Esta é a terceira fase da estratégia de migração para a AWS.

fábrica de migração

Equipes multifuncionais que simplificam a migração de workloads por meio de abordagens automatizadas e ágeis. As equipes da fábrica de migração geralmente incluem operações, analistas e proprietários de negócios, engenheiros de migração, desenvolvedores e DevOps profissionais que trabalham em sprints. Entre 20 e 50% de um portfólio de aplicações corporativas consiste em padrões repetidos que podem ser otimizados por meio de uma abordagem de fábrica. Para obter mais informações, consulte discussão sobre fábricas de migração e o guia do Cloud Migration Factory neste conjunto de conteúdo.

metadados de migração

As informações sobre a aplicação e o servidor necessárias para concluir a migração. Cada padrão de migração exige um conjunto de metadados de migração diferente. Exemplos de metadados de migração incluem a sub-rede, o grupo de segurança e AWS a conta de destino.

padrão de migração

Uma tarefa de migração repetível que detalha a estratégia de migração, o destino da migração e a aplicação ou o serviço de migração usado. Exemplo: rehospede a migração para a Amazon EC2 com o AWS Application Migration Service.

Avaliação de Portfólio para Migração (MPA)

Uma ferramenta on-line que fornece informações para validar o caso de negócios para migrar para o. Nuvem AWS O MPA fornece avaliação detalhada do portfólio (dimensionamento correto do servidor, preços, comparações de TCO, análise de custos de migração), bem como planejamento de migração (análise e coleta de dados de aplicações, agrupamento de aplicações, priorização de migração e planejamento de ondas). A ferramenta MPA (requer login) está disponível gratuitamente para todos os AWS consultores e consultores parceiros da APN.

Avaliação de Preparação para Migração (MRA)

O processo de obter insights sobre o status de prontidão de uma organização para a nuvem, identificar pontos fortes e fracos e criar um plano de ação para fechar as lacunas identificadas, usando o CAF. AWS Para mais informações, consulte o guia de preparação para migração. A MRA é a primeira fase da estratégia de migração para a AWS.

estratégia de migração

A abordagem usada para migrar uma carga de trabalho para o. Nuvem AWS Para obter mais informações, consulte a entrada de 7 Rs neste glossário e consulte Mobilize sua organização para acelerar migrações em grande escala.

ML

Veja o aprendizado de máquina.

modernização

Transformar uma aplicação desatualizada (herdada ou monolítica) e sua infraestrutura em um sistema ágil, elástico e altamente disponível na nuvem para reduzir custos, ganhar eficiência e aproveitar as inovações. Para obter mais informações, consulte Estratégia para modernizar aplicativos no Nuvem AWS.

avaliação de preparação para modernização

Uma avaliação que ajuda a determinar a preparação para modernização das aplicações de uma organização. Ela identifica benefícios, riscos e dependências e determina o quão bem a organização pode acomodar o estado futuro dessas aplicações. O resultado da avaliação é um esquema da arquitetura de destino, um roteiro que detalha as fases de desenvolvimento e os marcos do processo de modernização e um plano de ação para abordar as lacunas identificadas. Para obter mais informações, consulte Avaliação da prontidão para modernização de aplicativos no. Nuvem AWS

aplicações monolíticas (monólitos)

Aplicações que são executadas como um único serviço com processos fortemente acoplados. As aplicações monolíticas apresentam várias desvantagens. Se um recurso da aplicação apresentar um aumento na demanda, toda a arquitetura deverá ser escalada. Adicionar ou melhorar os recursos de uma aplicação monolítica também se torna mais complexo quando a base de código cresce. Para resolver esses problemas, é possível criar uma arquitetura de microsserviços. Para obter mais informações, consulte Decompor monólitos em microsserviços.

MAPA

Consulte Avaliação do portfólio de migração.

MQTT

Consulte Transporte de telemetria de enfileiramento de mensagens.

classificação multiclasse

Um processo que ajuda a gerar previsões para várias classes (prevendo um ou mais de dois resultados). Por exemplo, um modelo de ML pode perguntar “Este produto é um livro, um carro ou um telefone?” ou “Qual categoria de produtos é mais interessante para este cliente?”

infraestrutura mutável

Um modelo que atualiza e modifica a infraestrutura existente para cargas de trabalho de produção. Para melhorar a consistência, confiabilidade e previsibilidade, o AWS Well-Architected Framework recomenda o uso de infraestrutura imutável como uma prática recomendada.

O

OAC

Veja o controle de acesso de origem.

CARVALHO

Veja a identidade de acesso de origem.

OCM

Veja o gerenciamento de mudanças organizacionais.

migração offline

Um método de migração no qual a workload de origem é desativada durante o processo de migração. Esse método envolve tempo de inatividade prolongado e geralmente é usado para workloads pequenas e não críticas.

OI

Veja a integração de operações.

OLA

Veja o contrato em nível operacional.

migração online

Um método de migração no qual a workload de origem é copiada para o sistema de destino sem ser colocada offline. As aplicações conectadas à workload podem continuar funcionando durante a migração. Esse método envolve um tempo de inatividade nulo ou mínimo e normalmente é usado para workloads essenciais para a produção.

OPC-UA

Consulte Comunicação de processo aberto — Arquitetura unificada.

Comunicação de processo aberto — Arquitetura unificada (OPC-UA)

Um protocolo de comunicação machine-to-machine (M2M) para automação industrial. O OPC-UA fornece um padrão de interoperabilidade com esquemas de criptografia, autenticação e autorização de dados.

acordo de nível operacional (OLA)

Um acordo que esclarece o que os grupos funcionais de TI prometem oferecer uns aos outros para apoiar um acordo de serviço (SLA).

análise de prontidão operacional (ORR)

Uma lista de verificação de perguntas e melhores práticas associadas que ajudam você a entender, avaliar, prevenir ou reduzir o escopo de incidentes e possíveis falhas. Para obter mais informações, consulte Operational Readiness Reviews (ORR) no Well-Architected AWS Framework.

tecnologia operacional (OT)

Sistemas de hardware e software que funcionam com o ambiente físico para controlar operações, equipamentos e infraestrutura industriais. Na manufatura, a integração dos sistemas OT e de tecnologia da informação (TI) é o foco principal das transformações da Indústria 4.0.

integração de operações (OI)

O processo de modernização das operações na nuvem, que envolve planejamento de preparação, automação e integração. Para obter mais informações, consulte o guia de integração de operações.

trilha organizacional

Uma trilha criada por ela AWS CloudTrail registra todos os eventos de todos Contas da AWS em uma organização em AWS Organizations. Essa trilha é criada em cada Conta da AWS que faz parte da organização e monitora a atividade em cada conta. Para obter mais informações, consulte Criação de uma trilha para uma organização na CloudTrail documentação.

gerenciamento de alterações organizacionais (OCM)

Uma estrutura para gerenciar grandes transformações de negócios disruptivas de uma perspectiva de pessoas, cultura e liderança. O OCM ajuda as organizações a se prepararem e fazerem a transição para novos sistemas e estratégias, acelerando a adoção de alterações, abordando questões de transição e promovendo mudanças culturais e organizacionais. Na estratégia de AWS migração, essa estrutura é chamada de aceleração de pessoas, devido à velocidade de mudança exigida nos projetos de adoção da nuvem. Para obter mais informações, consulte o guia do OCM.

controle de acesso de origem (OAC)

Em CloudFront, uma opção aprimorada para restringir o acesso para proteger seu conteúdo do Amazon Simple Storage Service (Amazon S3). O OAC oferece suporte a todos os buckets S3 Regiões da AWS, criptografia do lado do servidor com AWS KMS (SSE-KMS) e solicitações dinâmicas ao bucket S3. `PUT` `DELETE`

Identidade do acesso de origem (OAI)

Em CloudFront, uma opção para restringir o acesso para proteger seu conteúdo do Amazon S3. Quando você usa o OAI, CloudFront cria um principal com o qual o Amazon S3 pode se autenticar. Os diretores autenticados podem acessar o conteúdo em um bucket do S3 somente por meio de uma distribuição específica. CloudFront Veja também OAC, que fornece um controle de acesso mais granular e aprimorado.

ORR

Veja a análise de prontidão operacional.

OT

Veja a tecnologia operacional.

VPC de saída (egresso)

Em uma arquitetura de AWS várias contas, uma VPC que gerencia conexões de rede que são iniciadas de dentro de um aplicativo. A Arquitetura de Referência de AWS Segurança recomenda configurar sua conta de rede com entrada, saída e inspeção VPCs para proteger a interface bidirecional entre seu aplicativo e a Internet em geral.

P

limite de permissões

Uma política de gerenciamento do IAM anexada a entidades principais do IAM para definir as permissões máximas que o usuário ou perfil podem ter. Para obter mais informações, consulte Limites de permissões na documentação do IAM.

Informações de identificação pessoal (PII)

Informações que, quando visualizadas diretamente ou combinadas com outros dados relacionados, podem ser usadas para inferir razoavelmente a identidade de um indivíduo. Exemplos de PII incluem nomes, endereços e informações de contato.

PII

Veja as informações de identificação pessoal.

manual

Um conjunto de etapas predefinidas que capturam o trabalho associado às migrações, como a entrega das principais funções operacionais na nuvem. Um manual pode assumir a forma de scripts, runbooks automatizados ou um resumo dos processos ou etapas necessários para operar seu ambiente modernizado.

PLC

Consulte controlador lógico programável.

AMEIXA

Veja o gerenciamento do ciclo de vida do produto.

política

Um objeto que pode definir permissões (consulte a política baseada em identidade), especificar as condições de acesso (consulte a política baseada em recursos) ou definir as permissões máximas para todas as contas em uma organização em AWS Organizations (consulte a política de controle de serviços).

persistência poliglota

Escolher de forma independente a tecnologia de armazenamento de dados de um microsserviço com base em padrões de acesso a dados e outros requisitos. Se seus microsserviços tiverem a mesma tecnologia de armazenamento de dados, eles poderão enfrentar desafios de implementação ou apresentar baixa performance. Os microsserviços serão implementados com mais facilidade e alcançarão performance e escalabilidade melhores se usarem o armazenamento de dados mais bem adaptado às suas necessidades. Para obter mais informações, consulte Habilitar a persistência de dados em microsserviços.

avaliação do portfólio

Um processo de descobrir, analisar e priorizar o portfólio de aplicações para planejar a migração. Para obter mais informações, consulte Avaliar a preparação para a migração.

predicado

Uma condição de consulta que retorna `true` ou`false`, normalmente localizada em uma `WHERE` cláusula.

pressão de predicados

Uma técnica de otimização de consulta de banco de dados que filtra os dados na consulta antes da transferência. Isso reduz a quantidade de dados que devem ser recuperados e processados do banco de dados relacional e melhora o desempenho das consultas.

controle preventivo

Um controle de segurança projetado para evitar que um evento ocorra. Esses controles são a primeira linha de defesa para ajudar a evitar acesso não autorizado ou alterações indesejadas em sua rede. Para obter mais informações, consulte Controles preventivos em Como implementar controles de segurança na AWS.

principal (entidade principal)

Uma entidade AWS que pode realizar ações e acessar recursos. Essa entidade geralmente é um usuário raiz para um Conta da AWS, uma função do IAM ou um usuário. Para obter mais informações, consulte Entidade principal em Termos e conceitos de perfis na documentação do IAM.

privacidade por design

Uma abordagem de engenharia de sistema que leva em consideração a privacidade em todo o processo de desenvolvimento.

zonas hospedadas privadas

Um contêiner que contém informações sobre como você deseja que o Amazon Route 53 responda às consultas de DNS para um domínio e seus subdomínios em um ou mais. VPCs Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com zonas hospedadas privadas na documentação do Route 53.

controle proativo

Um controle de segurança projetado para impedir a implantação de recursos não compatíveis. Esses controles examinam os recursos antes de serem provisionados. Se o recurso não estiver em conformidade com o controle, ele não será provisionado. Para obter mais informações, consulte o guia de referência de controles na AWS Control Tower documentação e consulte Controles proativos em Implementação de controles de segurança em AWS.

gerenciamento do ciclo de vida do produto (PLM)

O gerenciamento de dados e processos de um produto em todo o seu ciclo de vida, desde o design, desenvolvimento e lançamento, passando pelo crescimento e maturidade, até o declínio e a remoção.

ambiente de produção

Veja o ambiente.

controlador lógico programável (PLC)

Na fabricação, um computador altamente confiável e adaptável que monitora as máquinas e automatiza os processos de fabricação.

encadeamento imediato

Usando a saída de um prompt do LLM como entrada para o próximo prompt para gerar respostas melhores. Essa técnica é usada para dividir uma tarefa complexa em subtarefas ou para refinar ou expandir iterativamente uma resposta preliminar. Isso ajuda a melhorar a precisão e a relevância das respostas de um modelo e permite resultados mais granulares e personalizados.

pseudonimização

O processo de substituir identificadores pessoais em um conjunto de dados por valores de espaço reservado. A pseudonimização pode ajudar a proteger a privacidade pessoal. Os dados pseudonimizados ainda são considerados dados pessoais.

publish/subscribe (pub/sub)

Um padrão que permite comunicações assíncronas entre microsserviços para melhorar a escalabilidade e a capacidade de resposta. Por exemplo, em um MES baseado em microsserviços, um microsserviço pode publicar mensagens de eventos em um canal no qual outros microsserviços possam se inscrever. O sistema pode adicionar novos microsserviços sem alterar o serviço de publicação.

Q

plano de consulta

Uma série de etapas, como instruções, usadas para acessar os dados em um sistema de banco de dados relacional SQL.

regressão de planos de consultas

Quando um otimizador de serviço de banco de dados escolhe um plano menos adequado do que escolhia antes de uma determinada alteração no ambiente de banco de dados ocorrer. Isso pode ser causado por alterações em estatísticas, restrições, configurações do ambiente, associações de parâmetros de consulta e atualizações do mecanismo de banco de dados.

R

Matriz RACI

Veja responsável, responsável, consultado, informado (RACI).

RAG

Consulte Geração Aumentada de Recuperação.

ransomware

Um software mal-intencionado desenvolvido para bloquear o acesso a um sistema ou dados de computador até que um pagamento seja feito.

Matriz RASCI

Veja responsável, responsável, consultado, informado (RACI).

RCAC

Veja o controle de acesso por linha e coluna.

réplica de leitura

Uma cópia de um banco de dados usada somente para leitura. É possível encaminhar consultas para a réplica de leitura e reduzir a carga no banco de dados principal.

rearquiteta

Veja 7 Rs.

objetivo de ponto de recuperação (RPO).

O máximo período de tempo aceitável desde o último ponto de recuperação de dados. Isso determina o que é considerado uma perda aceitável de dados entre o último ponto de recuperação e a interrupção do serviço.

objetivo de tempo de recuperação (RTO)

O máximo atraso aceitável entre a interrupção e a restauração do serviço.

refatorar

Veja 7 Rs.

Região

Uma coleção de AWS recursos em uma área geográfica. Cada um Região da AWS é isolado e independente dos outros para fornecer tolerância a falhas, estabilidade e resiliência. Para obter mais informações, consulte Especificar o que Regiões da AWS sua conta pode usar.

regressão

Uma técnica de ML que prevê um valor numérico. Por exemplo, para resolver o problema de “Por qual preço esta casa será vendida?” um modelo de ML pode usar um modelo de regressão linear para prever o preço de venda de uma casa com base em fatos conhecidos sobre a casa (por exemplo, a metragem quadrada).

redefinir a hospedagem

Veja 7 Rs.

versão

Em um processo de implantação, o ato de promover mudanças em um ambiente de produção.

realocar

Veja 7 Rs.

redefinir a plataforma

Veja 7 Rs.

recomprar

Veja 7 Rs.

resiliência

A capacidade de um aplicativo de resistir ou se recuperar de interrupções. Alta disponibilidade e recuperação de desastres são considerações comuns ao planejar a resiliência no. Nuvem AWS Para obter mais informações, consulte Nuvem AWS Resiliência.

política baseada em recurso

Uma política associada a um recurso, como um bucket do Amazon S3, um endpoint ou uma chave de criptografia. Esse tipo de política especifica quais entidades principais têm acesso permitido, ações válidas e quaisquer outras condições que devem ser atendidas.

matriz responsável, accountable, consultada, informada (RACI)

Uma matriz que define as funções e responsabilidades de todas as partes envolvidas nas atividades de migração e nas operações de nuvem. O nome da matriz é derivado dos tipos de responsabilidade definidos na matriz: responsável (R), responsabilizável (A), consultado (C) e informado (I). O tipo de suporte (S) é opcional. Se você incluir suporte, a matriz será chamada de matriz RASCI e, se excluir, será chamada de matriz RACI.

controle responsivo

Um controle de segurança desenvolvido para conduzir a remediação de eventos adversos ou desvios em relação à linha de base de segurança. Para obter mais informações, consulte Controles responsivos em Como implementar controles de segurança na AWS.

reter

Veja 7 Rs.

aposentar-se

Veja 7 Rs.

Geração Aumentada de Recuperação (RAG)

Uma tecnologia de IA generativa na qual um LLM faz referência a uma fonte de dados autorizada que está fora de suas fontes de dados de treinamento antes de gerar uma resposta. Por exemplo, um modelo RAG pode realizar uma pesquisa semântica na base de conhecimento ou nos dados personalizados de uma organização. Para obter mais informações, consulte O que é RAG.

alternância

O processo de atualizar periodicamente um segredo para dificultar o acesso das credenciais por um invasor.

controle de acesso por linha e coluna (RCAC)

O uso de expressões SQL básicas e flexíveis que tenham regras de acesso definidas. O RCAC consiste em permissões de linha e máscaras de coluna.

RPO

Veja o objetivo do ponto de recuperação.

RTO

Veja o objetivo do tempo de recuperação.

runbook

Um conjunto de procedimentos manuais ou automatizados necessários para realizar uma tarefa específica. Eles são normalmente criados para agilizar operações ou procedimentos repetitivos com altas taxas de erro.

S

SAML 2.0

Um padrão aberto que muitos provedores de identidade (IdPs) usam. Esse recurso permite o login único federado (SSO), para que os usuários possam fazer login AWS Management Console ou chamar as operações da AWS API sem que você precise criar um usuário no IAM para todos em sua organização. Para obter mais informações sobre a federação baseada em SAML 2.0, consulte Sobre a federação baseada em SAML 2.0 na documentação do IAM.

SCADA

Veja controle de supervisão e aquisição de dados.

SCP

Veja a política de controle de serviços.

secret

Em AWS Secrets Manager, informações confidenciais ou restritas, como uma senha ou credenciais de usuário, que você armazena de forma criptografada. Ele consiste no valor secreto e em seus metadados. O valor secreto pode ser binário, uma única string ou várias strings. Para obter mais informações, consulte O que há em um segredo do Secrets Manager? na documentação do Secrets Manager.

segurança por design

Uma abordagem de engenharia de sistemas que leva em conta a segurança em todo o processo de desenvolvimento.

controle de segurança

Uma barreira de proteção técnica ou administrativa que impede, detecta ou reduz a capacidade de uma ameaça explorar uma vulnerabilidade de segurança. Existem quatro tipos principais de controles de segurança: preventivos, detectivos, responsivos e proativos.

fortalecimento da segurança

O processo de reduzir a superfície de ataque para torná-la mais resistente a ataques. Isso pode incluir ações como remover recursos que não são mais necessários, implementar a prática recomendada de segurança de conceder privilégios mínimos ou desativar recursos desnecessários em arquivos de configuração.

sistema de gerenciamento de eventos e informações de segurança (SIEM)

Ferramentas e serviços que combinam sistemas de gerenciamento de informações de segurança (SIM) e gerenciamento de eventos de segurança (SEM). Um sistema SIEM coleta, monitora e analisa dados de servidores, redes, dispositivos e outras fontes para detectar ameaças e violações de segurança e gerar alertas.

automação de resposta de segurança

Uma ação predefinida e programada projetada para responder ou remediar automaticamente um evento de segurança. Essas automações servem como controles de segurança responsivos ou detectivos que ajudam você a implementar as melhores práticas AWS de segurança. Exemplos de ações de resposta automatizada incluem a modificação de um grupo de segurança da VPC, a correção de uma instância EC2 da Amazon ou a rotação de credenciais.

Criptografia do lado do servidor

Criptografia dos dados em seu destino, por AWS service (Serviço da AWS) quem os recebe.

política de controle de serviços (SCP)

Uma política que fornece controle centralizado sobre as permissões de todas as contas em uma organização em AWS Organizations. SCPs defina barreiras ou estabeleça limites nas ações que um administrador pode delegar a usuários ou funções. Você pode usar SCPs como listas de permissão ou listas de negação para especificar quais serviços ou ações são permitidos ou proibidos. Para obter mais informações, consulte Políticas de controle de serviço na AWS Organizations documentação.

service endpoint (endpoint de serviço)

O URL do ponto de entrada para um AWS service (Serviço da AWS). Você pode usar o endpoint para se conectar programaticamente ao serviço de destino. Para obter mais informações, consulte Endpoints do AWS service (Serviço da AWS) na Referência geral da AWS.

acordo de serviço (SLA)

Um acordo que esclarece o que uma equipe de TI promete fornecer aos clientes, como tempo de atividade e performance do serviço.

indicador de nível de serviço (SLI)

Uma medida de um aspecto de desempenho de um serviço, como taxa de erro, disponibilidade ou taxa de transferência.

objetivo de nível de serviço (SLO)

Uma métrica alvo que representa a integridade de um serviço, conforme medida por um indicador de nível de serviço.

modelo de responsabilidade compartilhada

Um modelo que descreve a responsabilidade com a qual você compartilha AWS pela segurança e conformidade na nuvem. AWS é responsável pela segurança da nuvem, enquanto você é responsável pela segurança na nuvem. Para obter mais informações, consulte o Modelo de responsabilidade compartilhada.

SIEM

Veja informações de segurança e sistema de gerenciamento de eventos.

ponto único de falha (SPOF)

Uma falha em um único componente crítico de um aplicativo que pode interromper o sistema.

SLA

Veja o contrato de nível de serviço.

ESGUIO

Veja o indicador de nível de serviço.

SLO

Veja o objetivo do nível de serviço.

split-and-seed modelo

Um padrão para escalar e acelerar projetos de modernização. À medida que novos recursos e lançamentos de produtos são definidos, a equipe principal se divide para criar novas equipes de produtos. Isso ajuda a escalar os recursos e os serviços da sua organização, melhora a produtividade do desenvolvedor e possibilita inovações rápidas. Para obter mais informações, consulte Abordagem em fases para modernizar aplicativos no. Nuvem AWS

CUSPE

Veja um único ponto de falha.

esquema de estrelas

Uma estrutura organizacional de banco de dados que usa uma grande tabela de fatos para armazenar dados transacionais ou medidos e usa uma ou mais tabelas dimensionais menores

para armazenar atributos de dados. Essa estrutura foi projetada para uso em um data warehouse ou para fins de inteligência comercial.

padrão strangler fig

Uma abordagem à modernização de sistemas monolíticos que consiste em reescrever e substituir incrementalmente a funcionalidade do sistema até que o sistema herdado possa ser desativado. Esse padrão usa a analogia de uma videira que cresce e se torna uma árvore estabelecida e, eventualmente, supera e substitui sua hospedeira. O padrão foi apresentado por Martin Fowler como forma de gerenciar riscos ao reescrever sistemas monolíticos. Para ver um exemplo de como aplicar esse padrão, consulte Modernizar incrementalmente os serviços Web herdados do Microsoft ASP.NET (ASMX) usando contêineres e o Amazon API Gateway.

sub-rede

Um intervalo de endereços IP na VPC. Cada sub-rede fica alocada em uma única zona de disponibilidade.

controle de supervisão e aquisição de dados (SCADA)

Na manufatura, um sistema que usa hardware e software para monitorar ativos físicos e operações de produção.

symmetric encryption (criptografia simétrica)

Um algoritmo de criptografia que usa a mesma chave para criptografar e descriptografar dados.

testes sintéticos

Testar um sistema de forma que simule as interações do usuário para detectar possíveis problemas ou monitorar o desempenho. Você pode usar o Amazon CloudWatch Synthetics para criar esses testes.

prompt do sistema

Uma técnica para fornecer contexto, instruções ou diretrizes a um LLM para direcionar seu comportamento. Os prompts do sistema ajudam a definir o contexto e estabelecer regras para interações com os usuários.

T

tags

Pares de valores-chave que atuam como metadados para organizar seus recursos. AWS As tags podem ajudar você a gerenciar, identificar, organizar, pesquisar e filtrar recursos. Para obter mais informações, consulte Marcar seus recursos do AWS.

variável-alvo

O valor que você está tentando prever no ML supervisionado. Ela também é conhecida como variável de resultado. Por exemplo, em uma configuração de fabricação, a variável-alvo pode ser um defeito do produto.

lista de tarefas

Uma ferramenta usada para monitorar o progresso por meio de um runbook. Uma lista de tarefas contém uma visão geral do runbook e uma lista de tarefas gerais a serem concluídas. Para cada tarefa geral, ela inclui o tempo estimado necessário, o proprietário e o progresso.

ambiente de teste

Veja o ambiente.

treinamento

O processo de fornecer dados para que seu modelo de ML aprenda. Os dados de treinamento devem conter a resposta correta. O algoritmo de aprendizado descobre padrões nos dados de treinamento que mapeiam os atributos dos dados de entrada no destino (a resposta que você deseja prever). Ele gera um modelo de ML que captura esses padrões. Você pode usar o modelo de ML para obter previsões de novos dados cujo destino você não conhece.

gateway de trânsito

Um hub de trânsito de rede que você pode usar para interconectar sua rede com VPCs a rede local. Para obter mais informações, consulte O que é um gateway de trânsito na AWS Transit Gateway documentação.

fluxo de trabalho baseado em troncos

Uma abordagem na qual os desenvolvedores criam e testam recursos localmente em uma ramificação de recursos e, em seguida, mesclam essas alterações na ramificação principal. A

ramificação principal é então criada para os ambientes de desenvolvimento, pré-produção e produção, sequencialmente.

Acesso confiável

Conceder permissões a um serviço que você especifica para realizar tarefas em sua organização AWS Organizations e em suas contas em seu nome. O serviço confiável cria um perfil vinculado ao serviço em cada conta, quando esse perfil é necessário, para realizar tarefas de gerenciamento para você. Para obter mais informações, consulte Usando AWS Organizations com outros AWS serviços na AWS Organizations documentação.

tuning (ajustar)

Alterar aspectos do processo de treinamento para melhorar a precisão do modelo de ML. Por exemplo, você pode treinar o modelo de ML gerando um conjunto de rótulos, adicionando rótulos e repetindo essas etapas várias vezes em configurações diferentes para otimizar o modelo.

equipe de duas pizzas

Uma pequena DevOps equipe que você pode alimentar com duas pizzas. Uma equipe de duas pizzas garante a melhor oportunidade possível de colaboração no desenvolvimento de software.

U

incerteza

Um conceito que se refere a informações imprecisas, incompletas ou desconhecidas que podem minar a confiabilidade dos modelos preditivos de ML. Há dois tipos de incertezas: a incerteza epistêmica é causada por dados limitados e incompletos, enquanto a incerteza aleatória é causada pelo ruído e pela aleatoriedade inerentes aos dados. Para obter mais informações, consulte o guia Como quantificar a incerteza em sistemas de aprendizado profundo.

tarefas indiferenciadas

Também conhecido como trabalho pesado, trabalho necessário para criar e operar um aplicativo, mas que não fornece valor direto ao usuário final nem oferece vantagem competitiva. Exemplos de tarefas indiferenciadas incluem aquisição, manutenção e planejamento de capacidade.

ambientes superiores

Veja o ambiente.

V

aspiração

Uma operação de manutenção de banco de dados que envolve limpeza após atualizações incrementais para recuperar armazenamento e melhorar a performance.

controle de versões

Processos e ferramentas que rastreiam mudanças, como alterações no código-fonte em um repositório.

emparelhamento da VPC

Uma conexão entre duas VPCs que permite rotear o tráfego usando endereços IP privados. Para ter mais informações, consulte O que é emparelhamento de VPC? na documentação da Amazon VPC.

Vulnerabilidade

Uma falha de software ou hardware que compromete a segurança do sistema.

W

cache quente

Um cache de buffer que contém dados atuais e relevantes que são acessados com frequência. A instância do banco de dados pode ler do cache do buffer, o que é mais rápido do que ler da memória principal ou do disco.

dados mornos

Dados acessados raramente. Ao consultar esse tipo de dados, consultas moderadamente lentas geralmente são aceitáveis.

função de janela

Uma função SQL que executa um cálculo em um grupo de linhas que se relacionam de alguma forma com o registro atual. As funções de janela são úteis para processar tarefas, como calcular uma média móvel ou acessar o valor das linhas com base na posição relativa da linha atual.

workload

Uma coleção de códigos e recursos que geram valor empresarial, como uma aplicação voltada para o cliente ou um processo de back-end.

workstreams

Grupos funcionais em um projeto de migração que são responsáveis por um conjunto específico de tarefas. Cada workstream é independente, mas oferece suporte aos outros workstreams do projeto. Por exemplo, o workstream de portfólio é responsável por priorizar aplicações, planejar ondas e coletar metadados de migração. O workstream de portfólio entrega esses ativos ao workstream de migração, que então migra os servidores e as aplicações.

MINHOCA

Veja escrever uma vez, ler muitas.

WQF

Consulte Estrutura de qualificação AWS da carga de trabalho.

escreva uma vez, leia muitas (WORM)

Um modelo de armazenamento que grava dados uma única vez e evita que os dados sejam excluídos ou modificados. Os usuários autorizados podem ler os dados quantas vezes forem necessárias, mas não podem alterá-los. Essa infraestrutura de armazenamento de dados é considerada imutável.

Z

exploração de dia zero

Um ataque, geralmente malware, que tira proveito de uma vulnerabilidade de dia zero.

vulnerabilidade de dia zero

Uma falha ou vulnerabilidade não mitigada em um sistema de produção. Os agentes de ameaças podem usar esse tipo de vulnerabilidade para atacar o sistema. Os desenvolvedores frequentemente ficam cientes da vulnerabilidade como resultado do ataque.

aviso zero-shot

Fornecer a um LLM instruções para realizar uma tarefa, mas sem exemplos (fotos) que possam ajudar a orientá-la. O LLM deve usar seu conhecimento pré-treinado para lidar com a tarefa. A

eficácia da solicitação zero depende da complexidade da tarefa e da qualidade da solicitação. Veja também a solicitação de algumas fotos.

aplicação zumbi

Uma aplicação que tem um uso médio de CPU e memória inferior a 5%. Em um projeto de migração, é comum retirar essas aplicações.

As traduções são geradas por tradução automática. Em caso de conflito entre o conteúdo da tradução e da versão original em inglês, a versão em inglês prevalecerá.