

AmazonConnectによる自動電話通知（3.問い合わせフローの作成）

AWS



×

ZABBIX

×

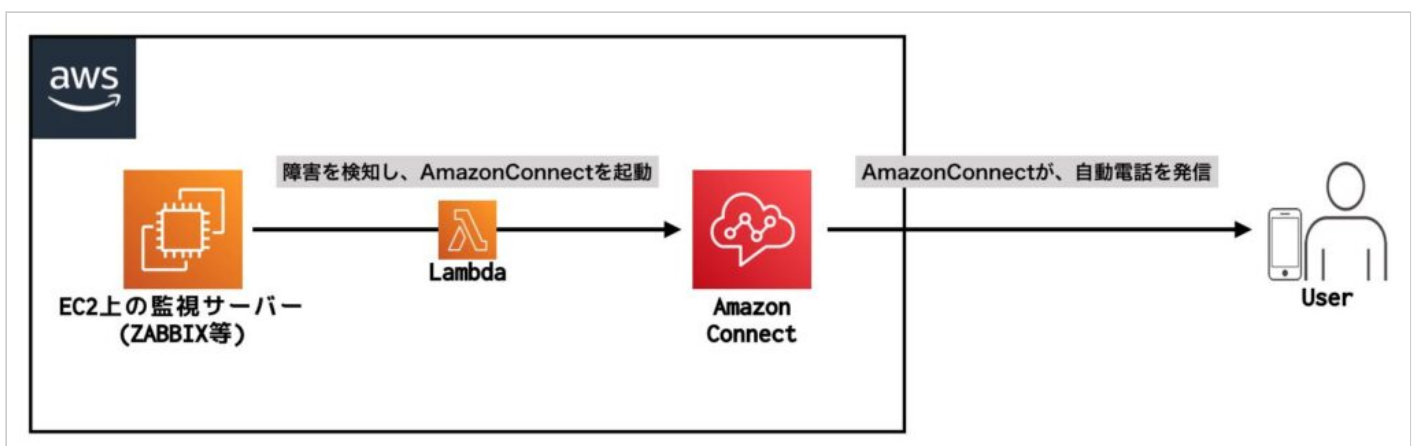


AmazonConnectによる自動電話通知 （3.問い合わせフローの作成）

2021.11.12 2021.10.13

[【前回】 AmazonConnectによる自動電話通知（2.電話番号の取得）](#)[【次回】 AmazonConnectによる自動電話通知（4.Lambdaによる起動）](#)[【簡易版】 AmazonConnectによる自動電話通知（まとめ）](#)

監視サーバーで障害を検知した際に、自動で電話通知できるようにしていきます。ネットワークエンジニアも利用することの多い監視サーバー(Zabbix)で障害検知し、AWS上のAmazonConnectを利用し自動電話を発信します。

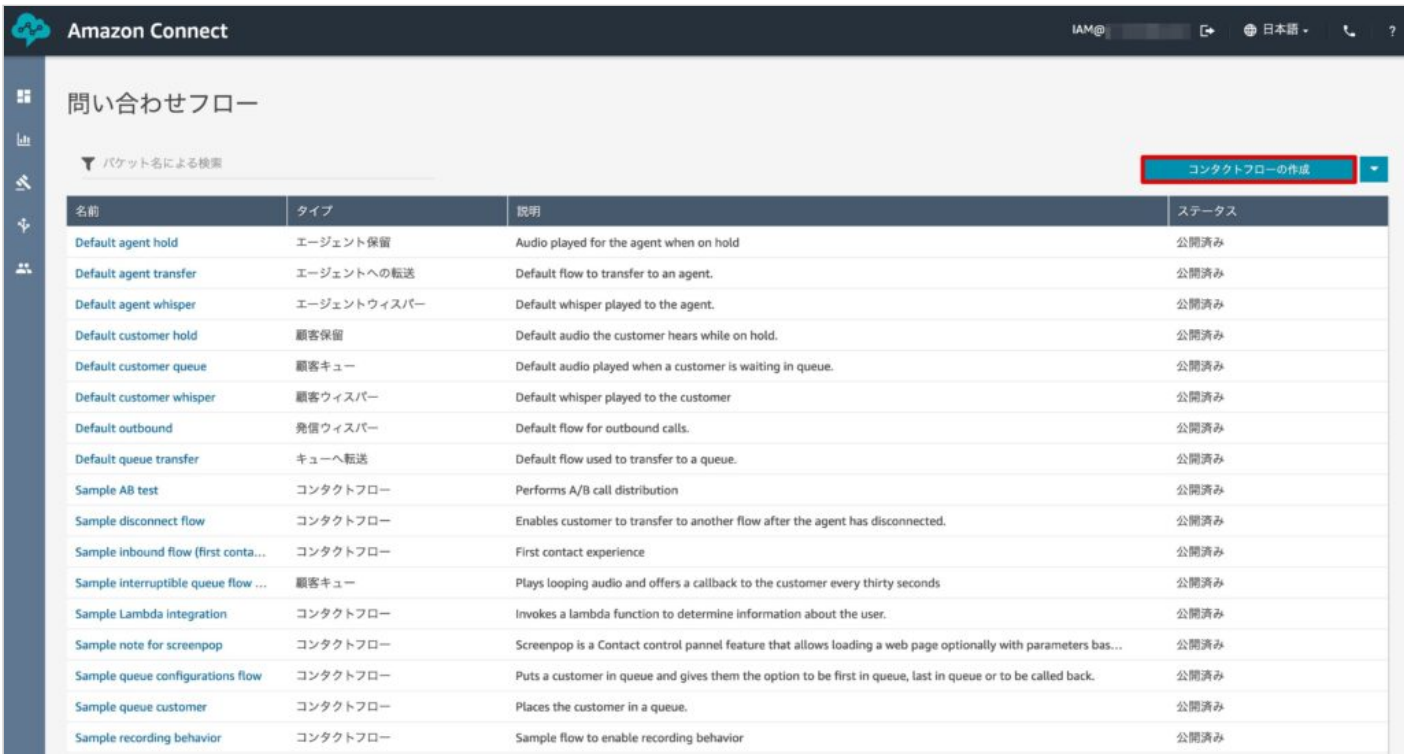


自動電話通知イメージ

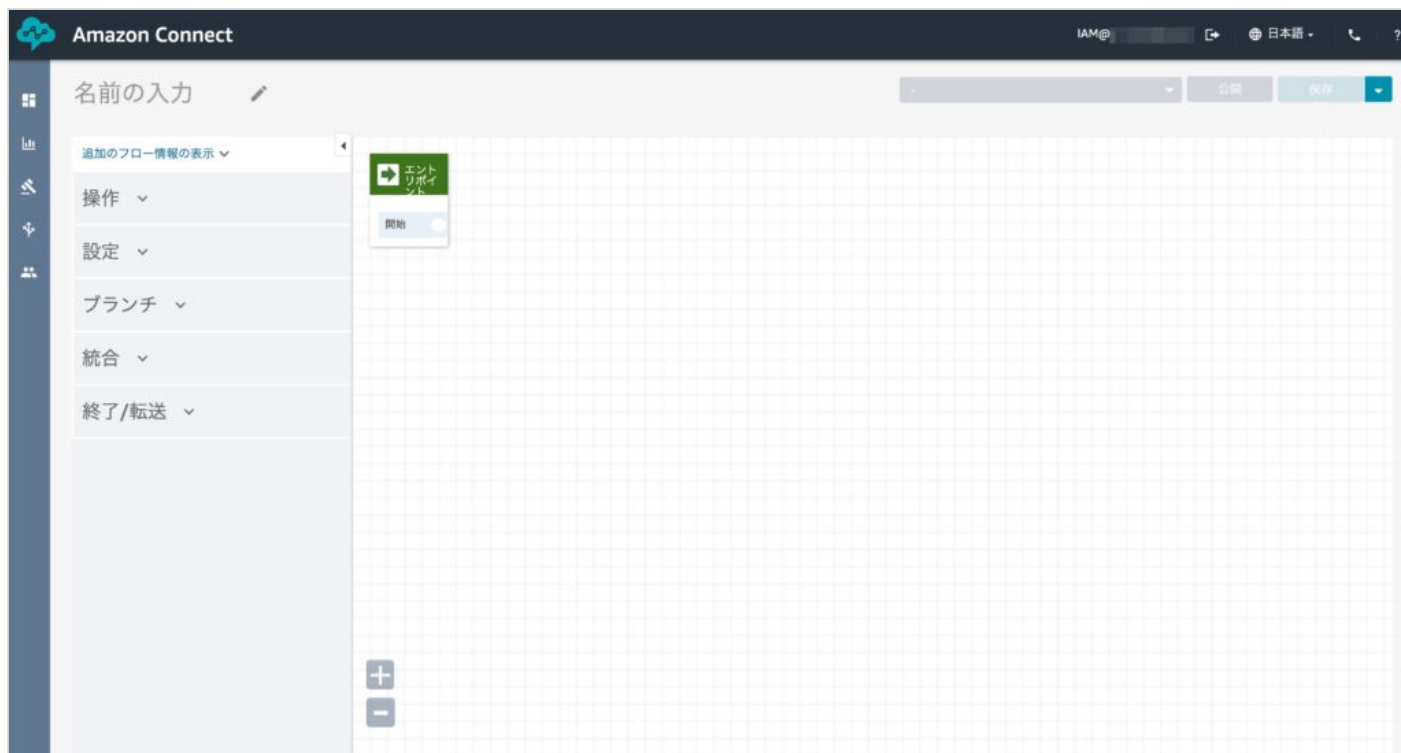
AmazonConnectの問い合わせフロー作成



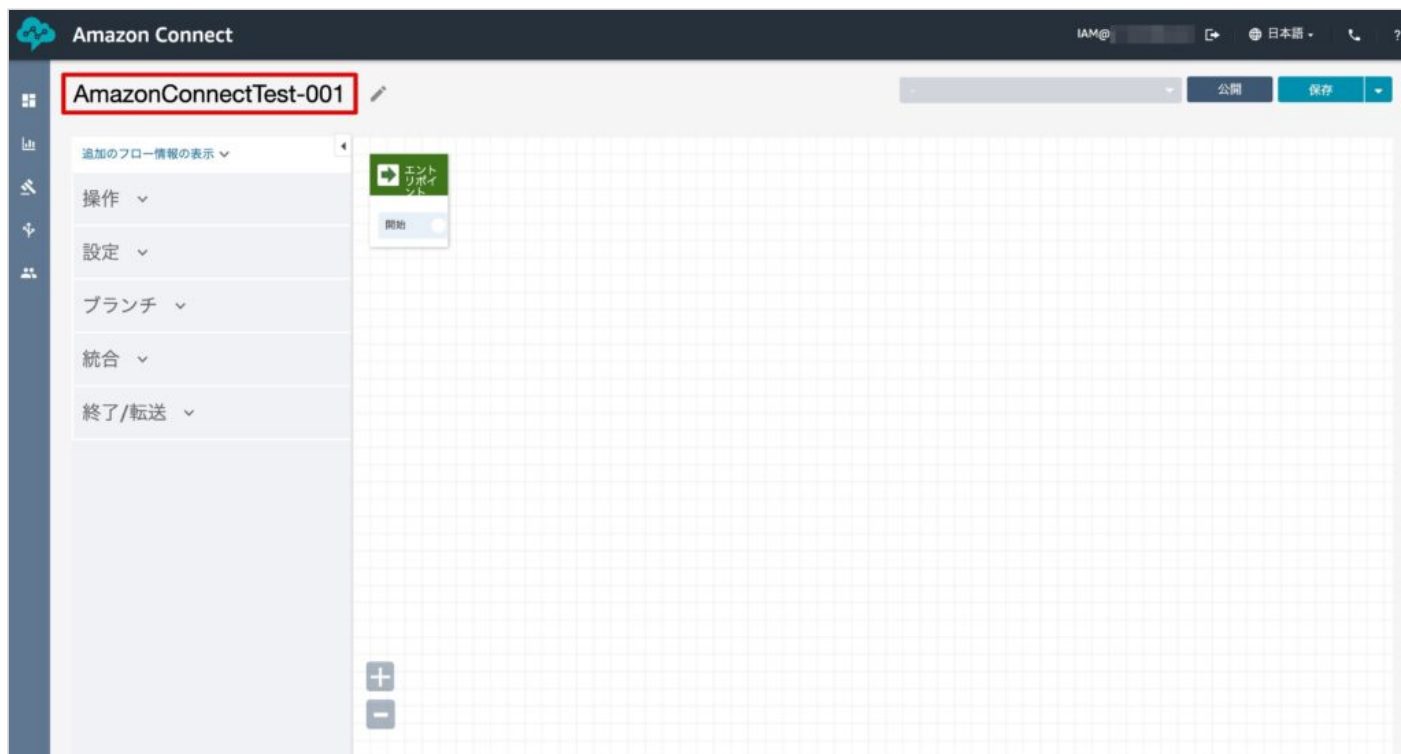
「コンタクトフローの作成」をクリックします。



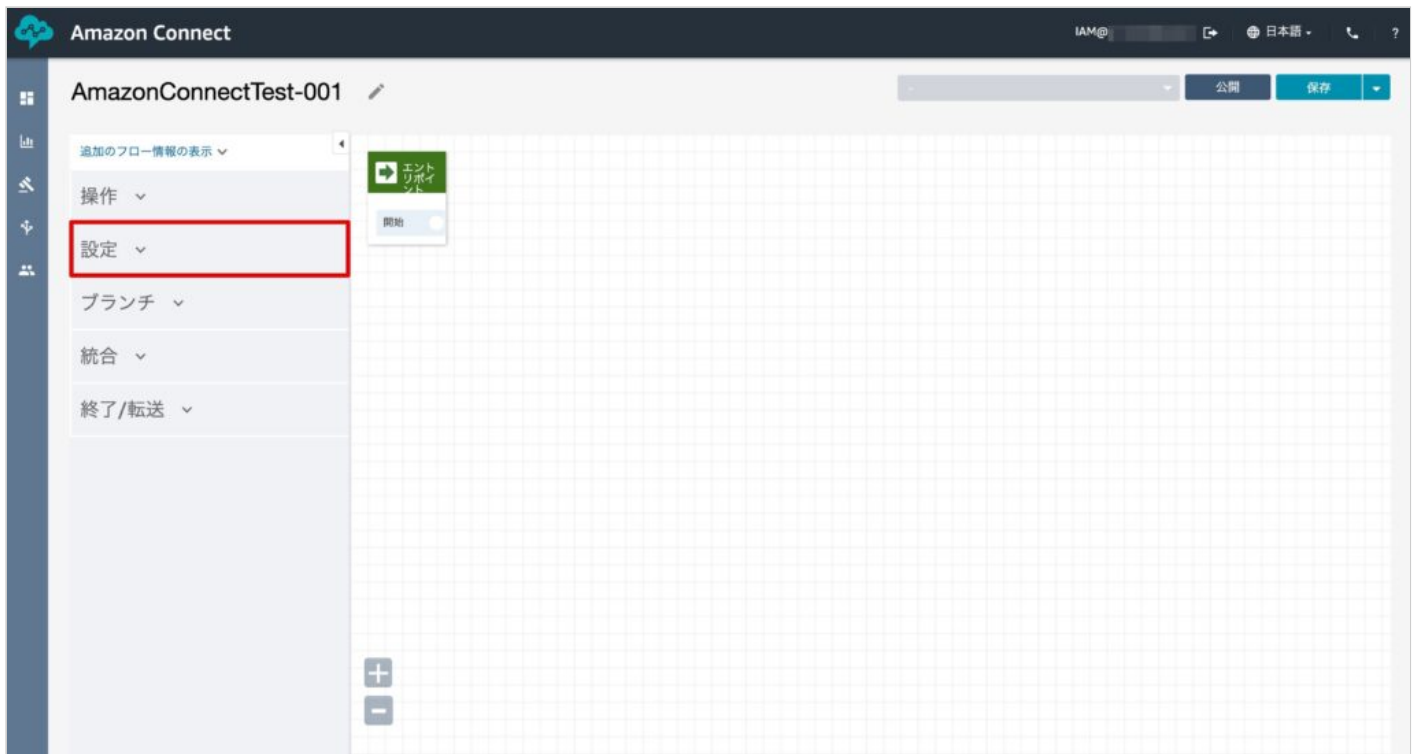
下記の画面でフローを作成していきます。



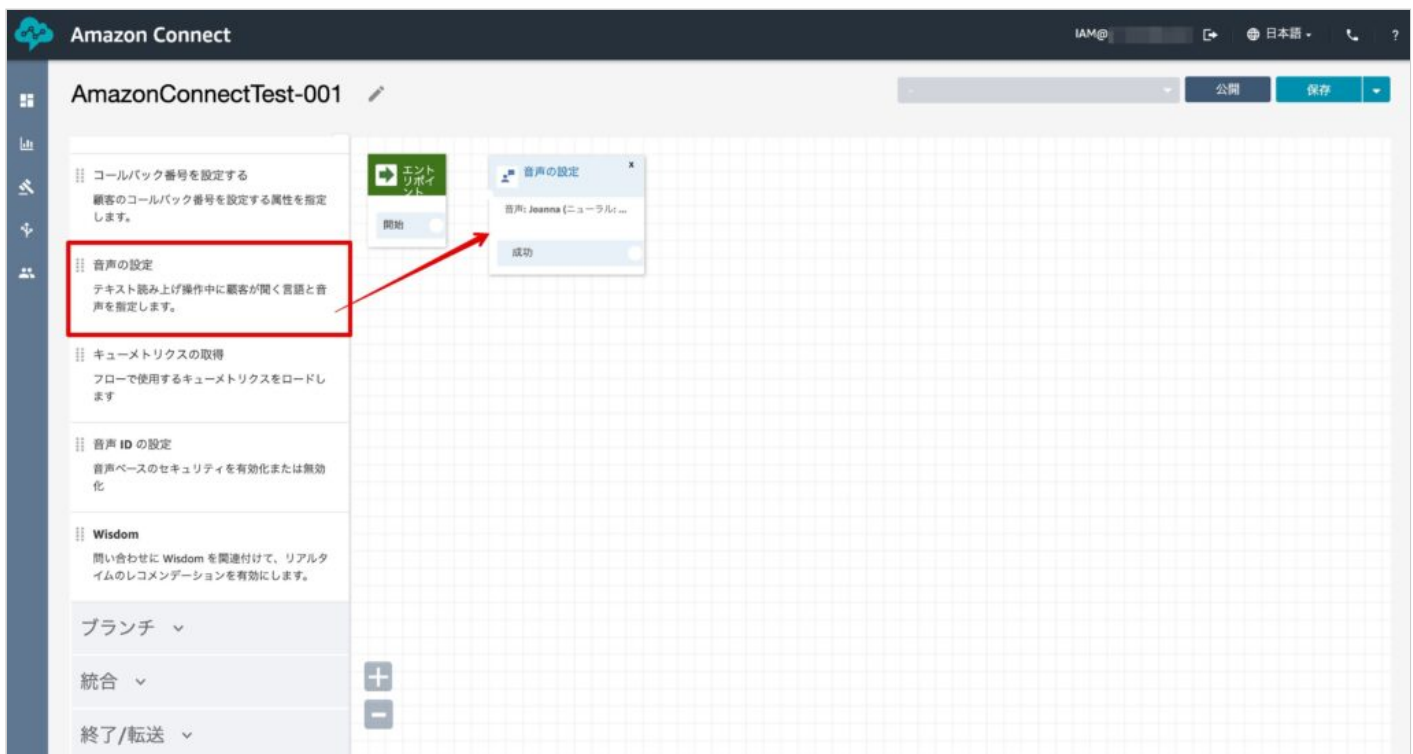
問い合わせフローの名前を入力します。



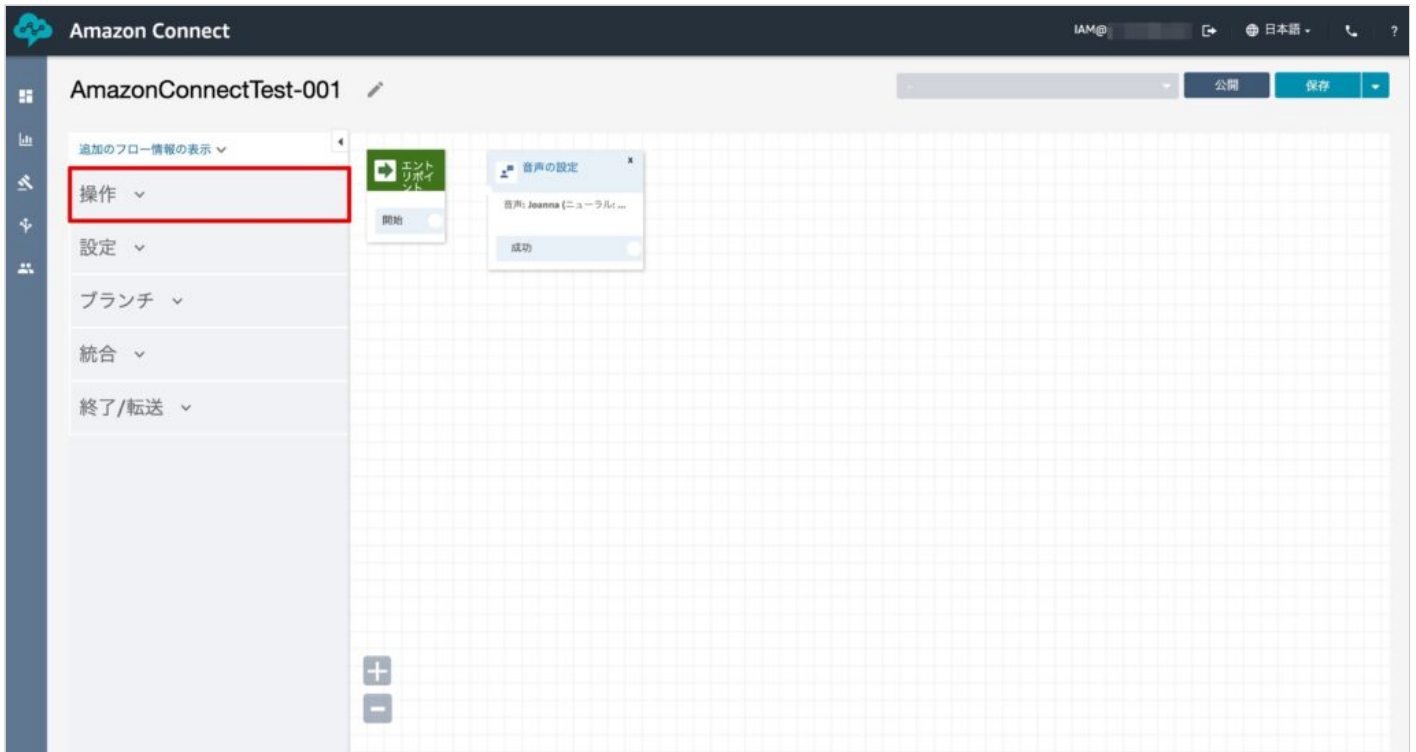
「設定」を展開します。



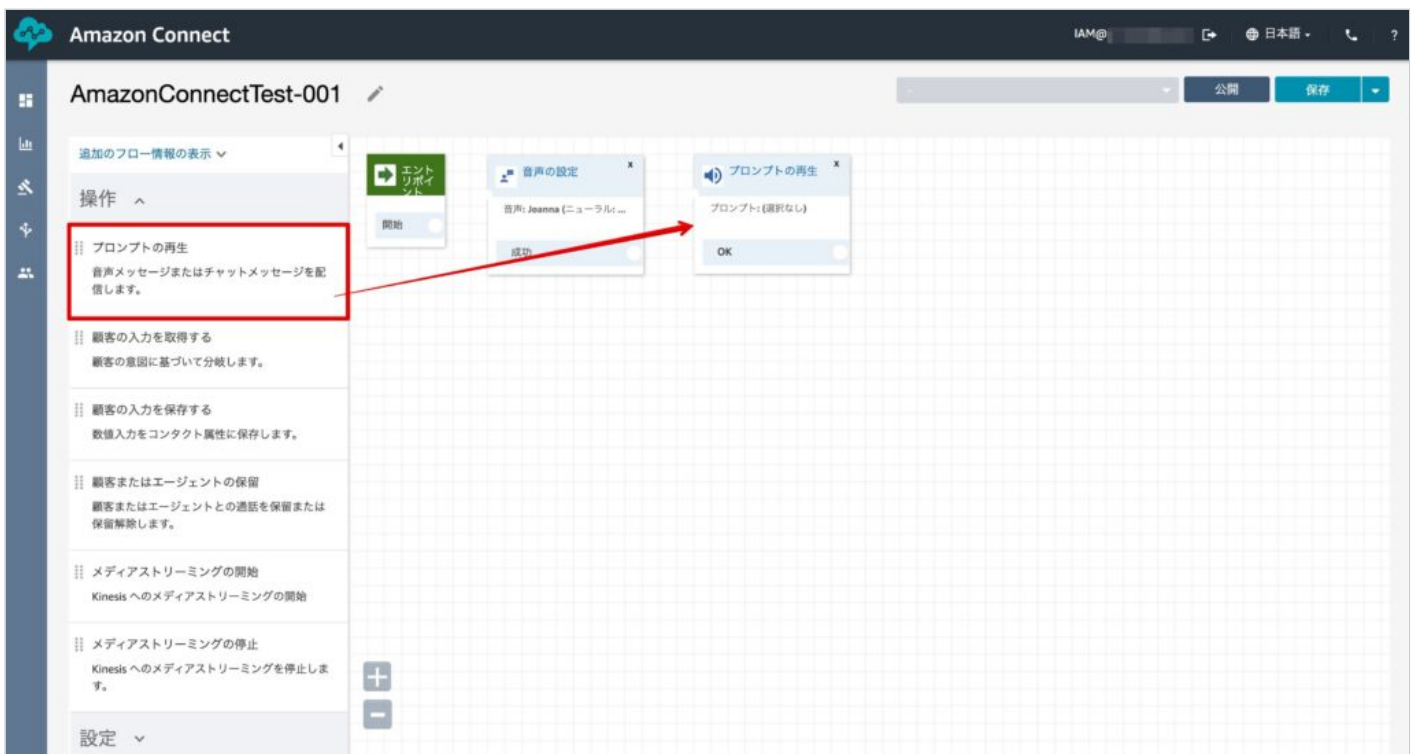
「音声の設定」をドラッグ&ドロップします。



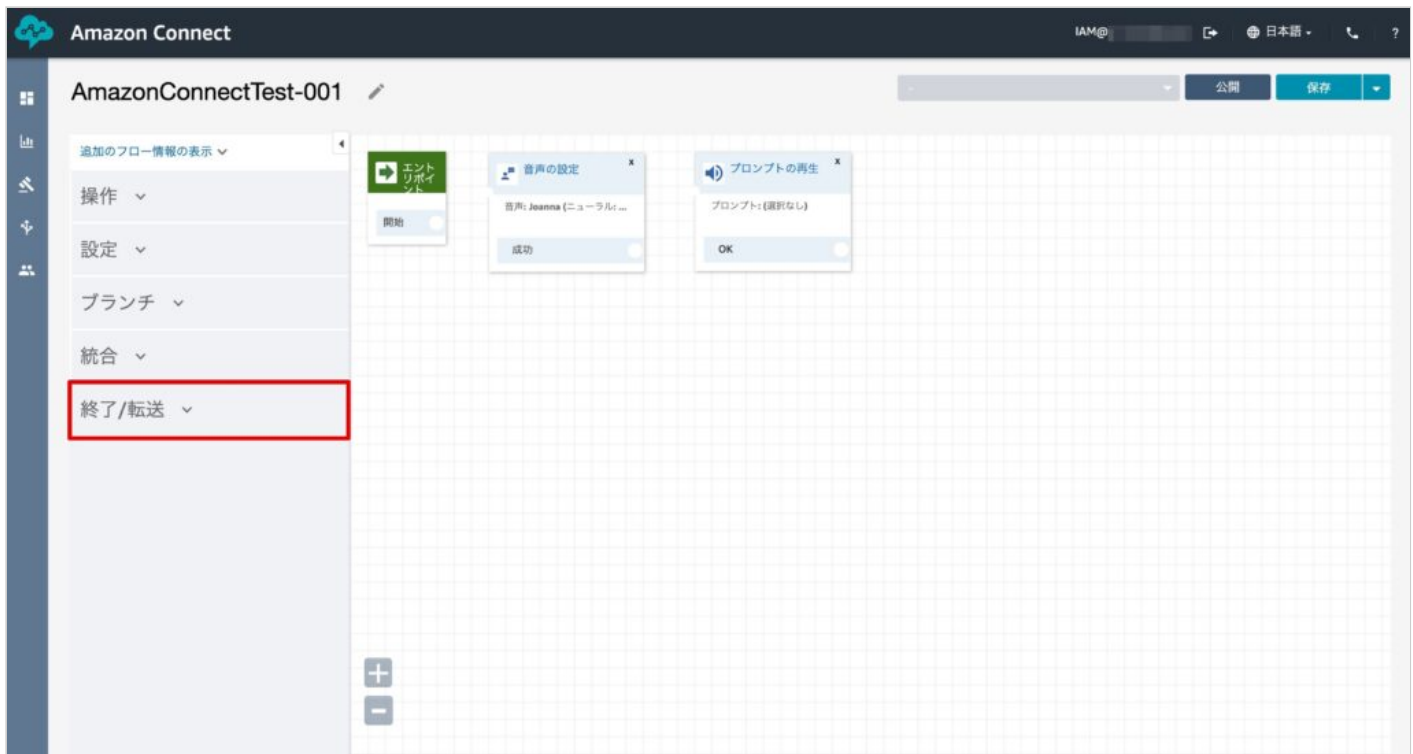
「操作」を展開します。



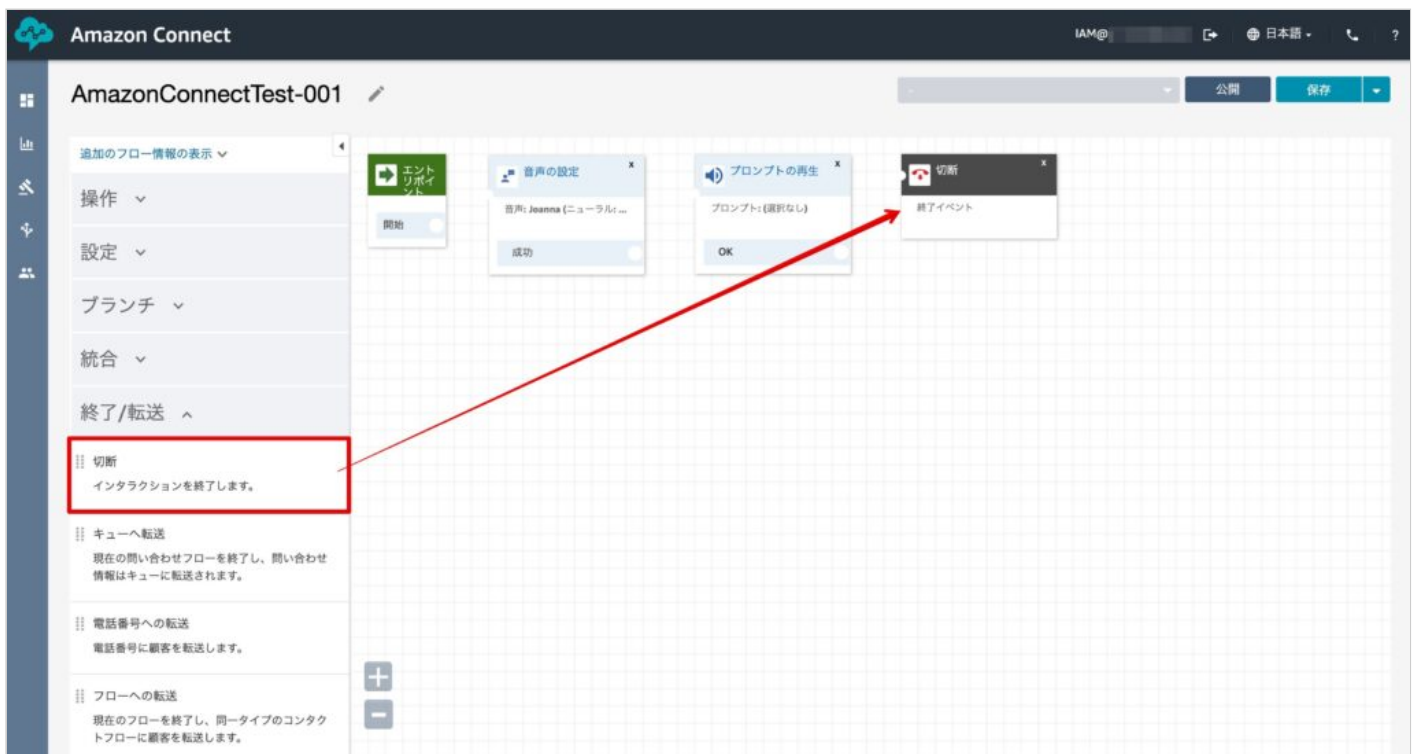
「プロンプトの再生」をドラッグ&ドロップします。



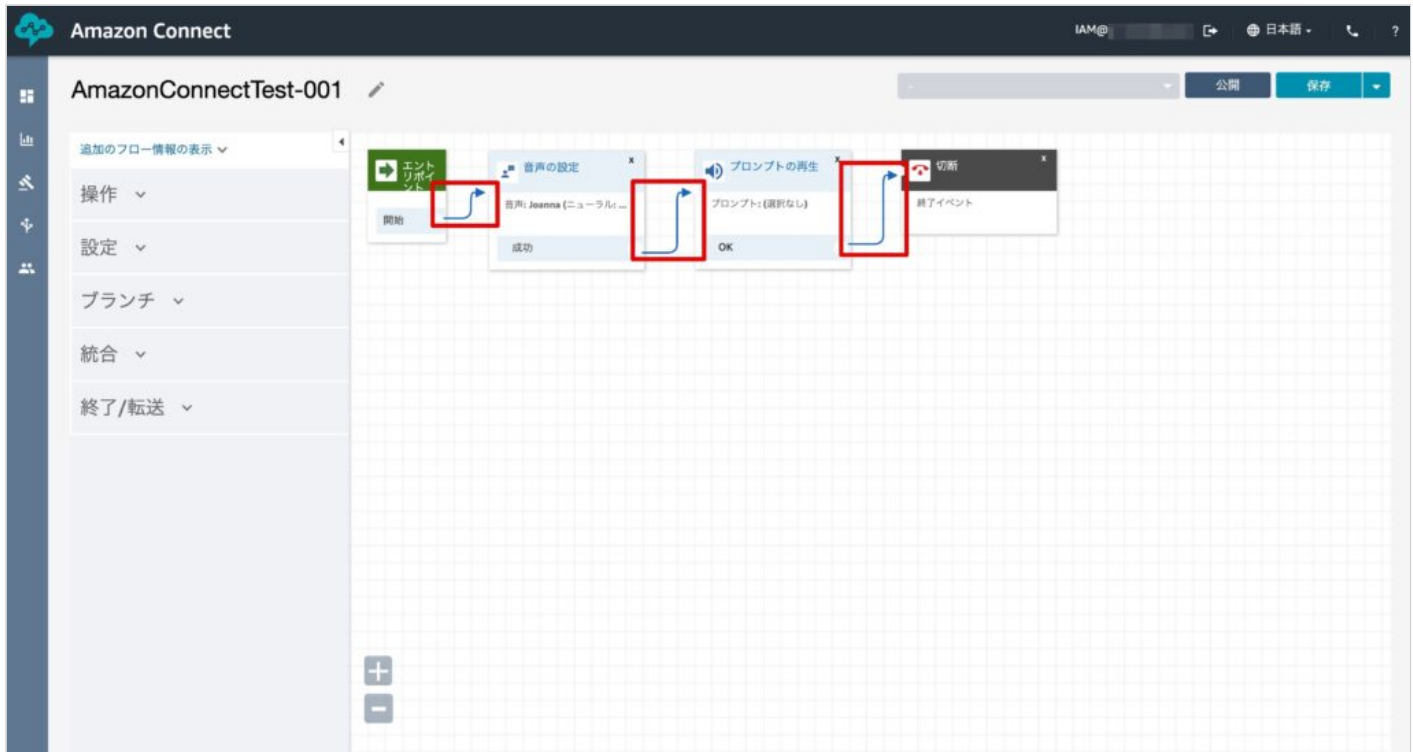
「終了/転送」を展開します。



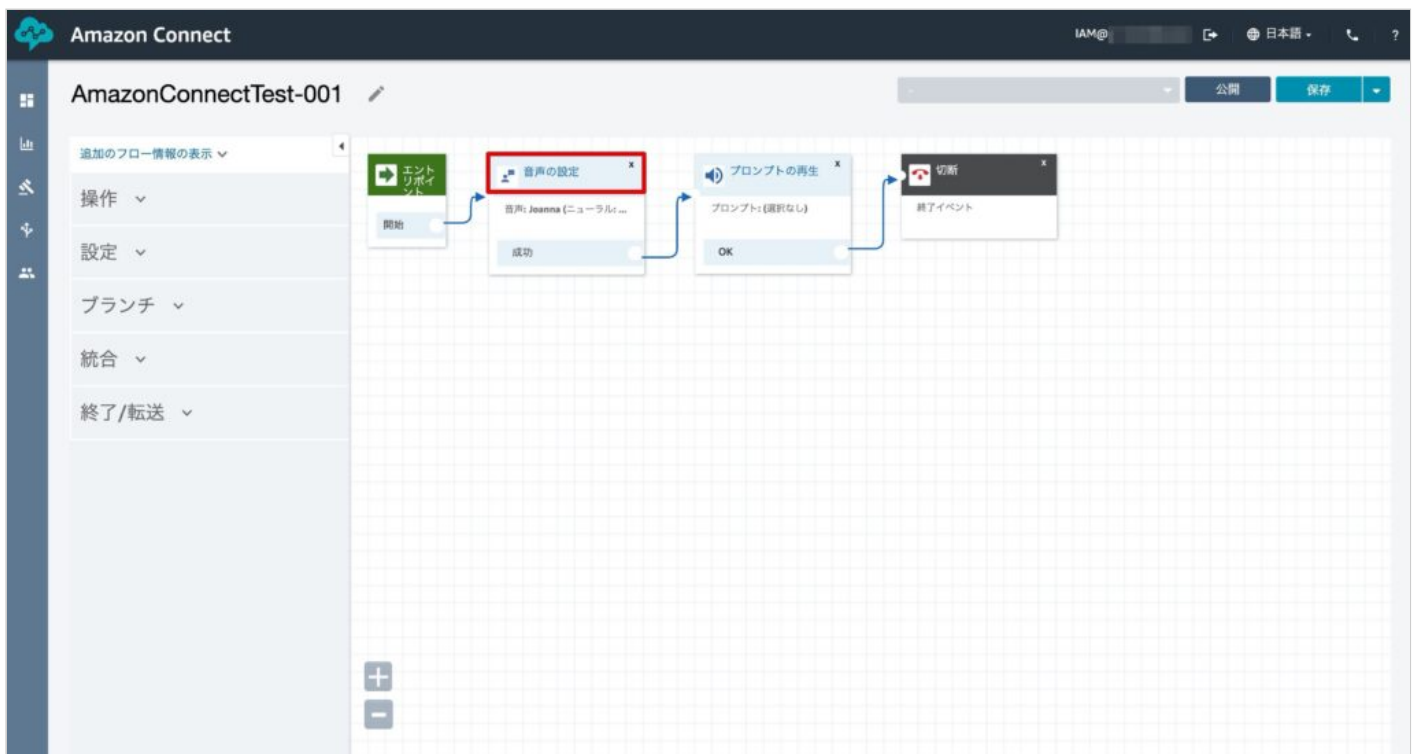
「切断」をドラッグ&ドロップします。



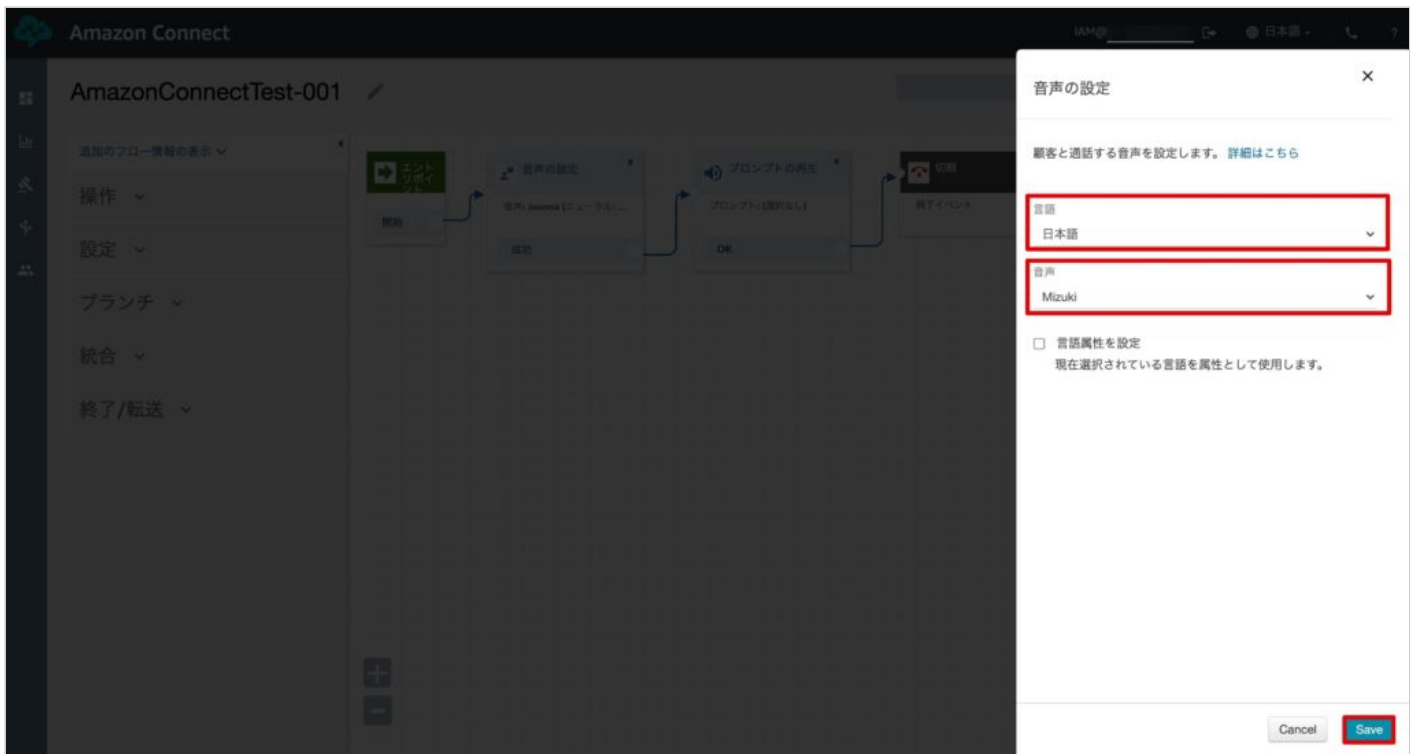
それぞれのボックスをドラッグして接続します。



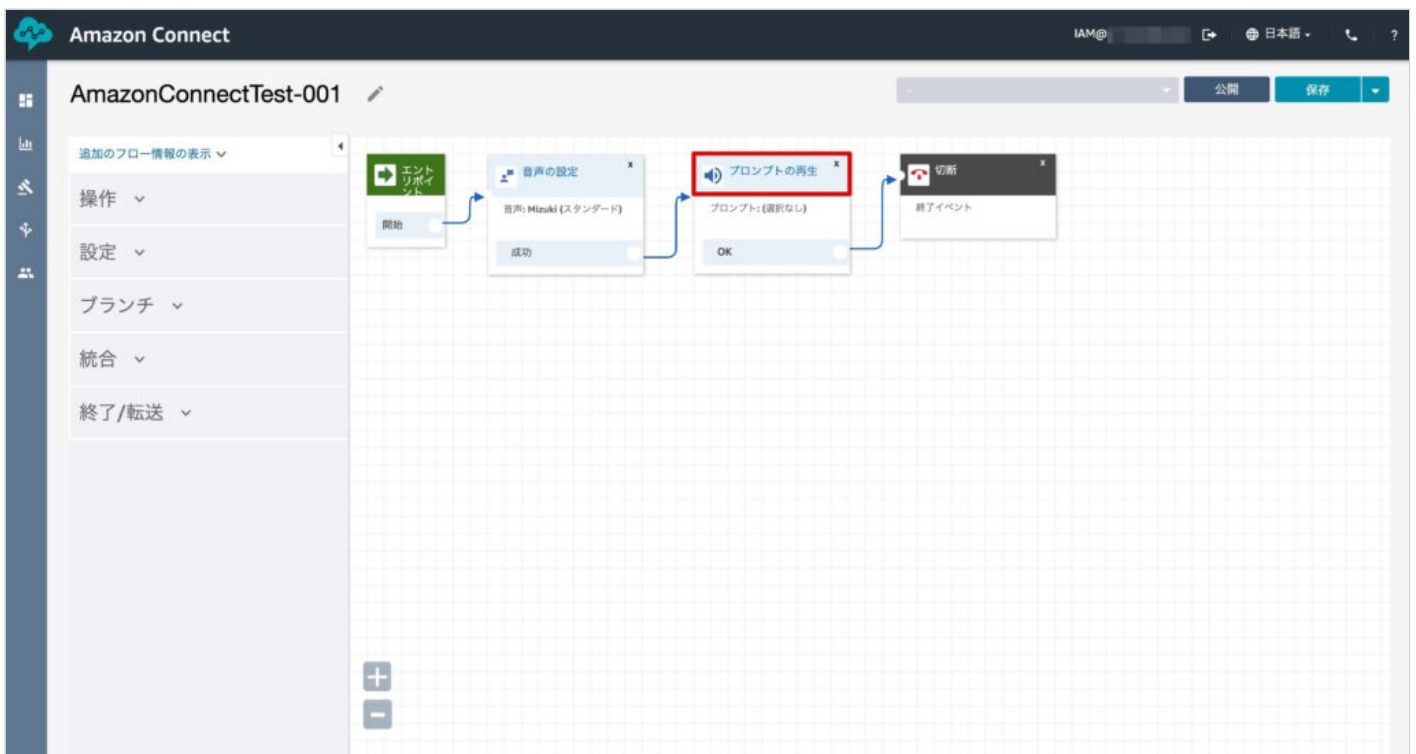
「音声の設定」をクリックします。



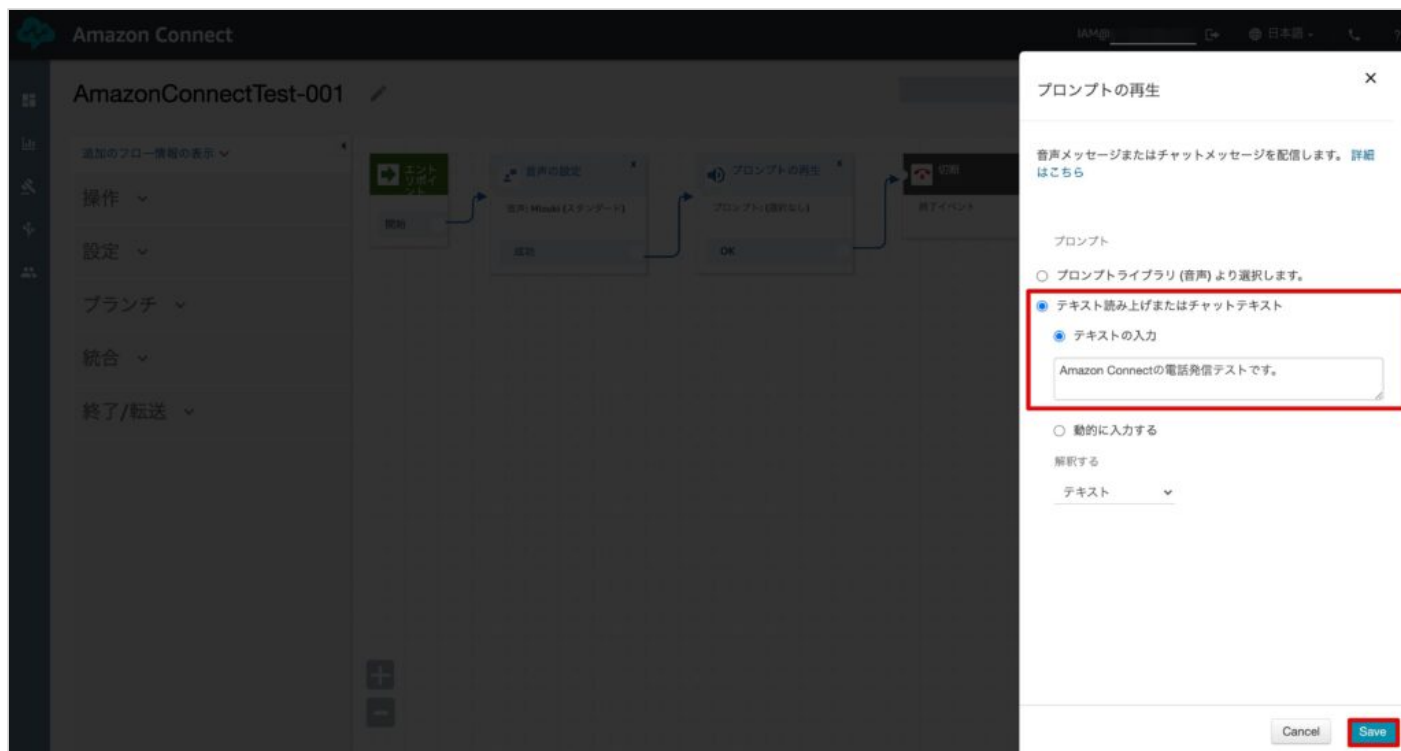
言語と音声を選択します。日本語の場合、音声はMizukiさんかTakumiさんを選択できます。



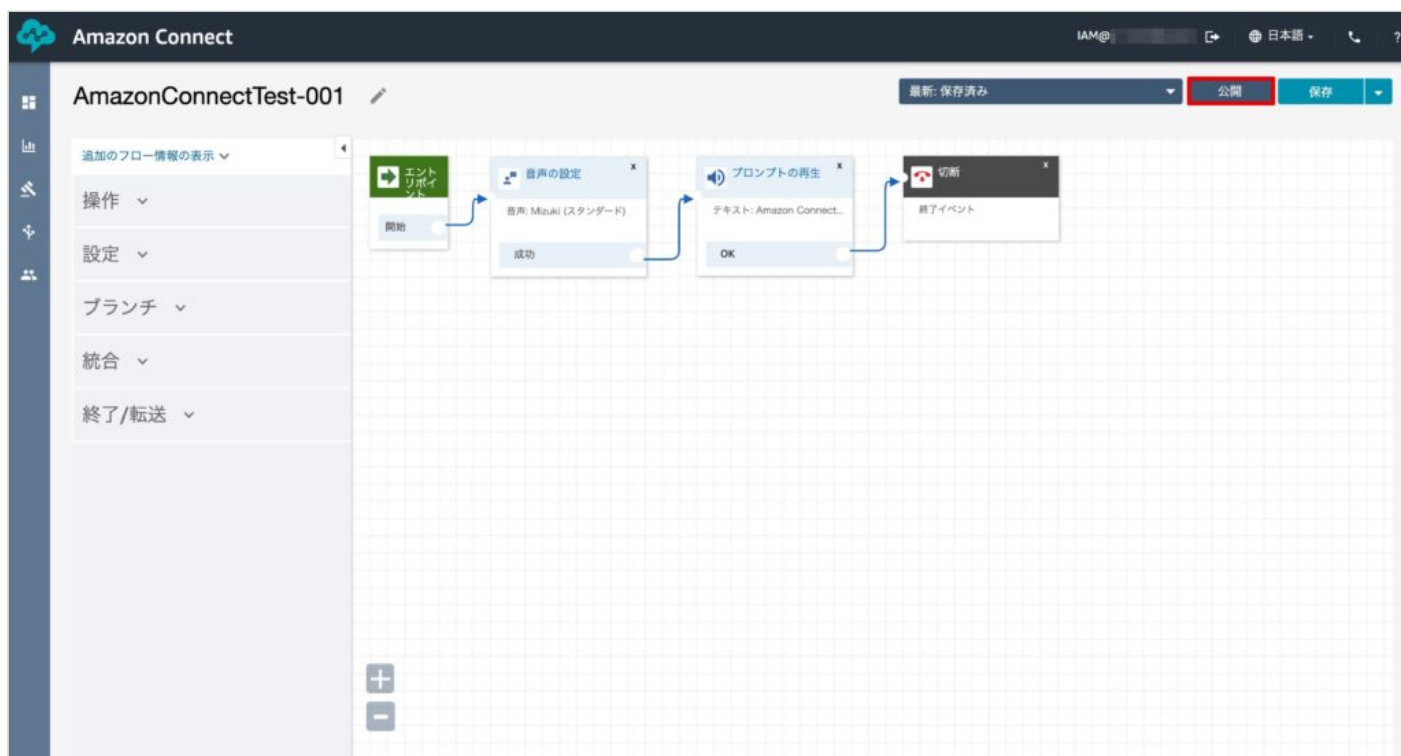
「プロンプトの再生」をクリックします。



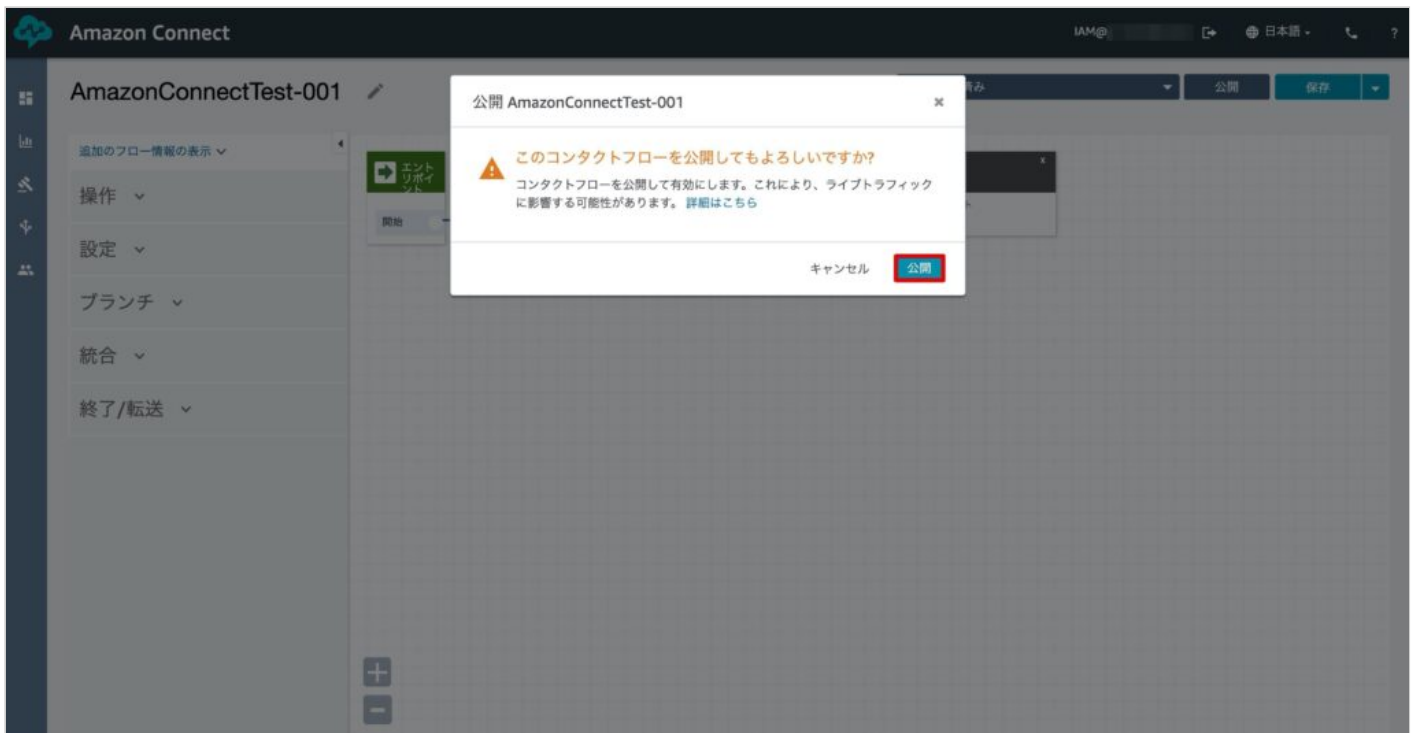
「テキスト読み上げまたはチャットテキスト」→「テキストの入力」を選択し、読み上げる文章を入力します。ここでは、「Amazon Connectの電話発信テストです。」と入力しました。（日本語でも流暢に読み上げてくれます。）



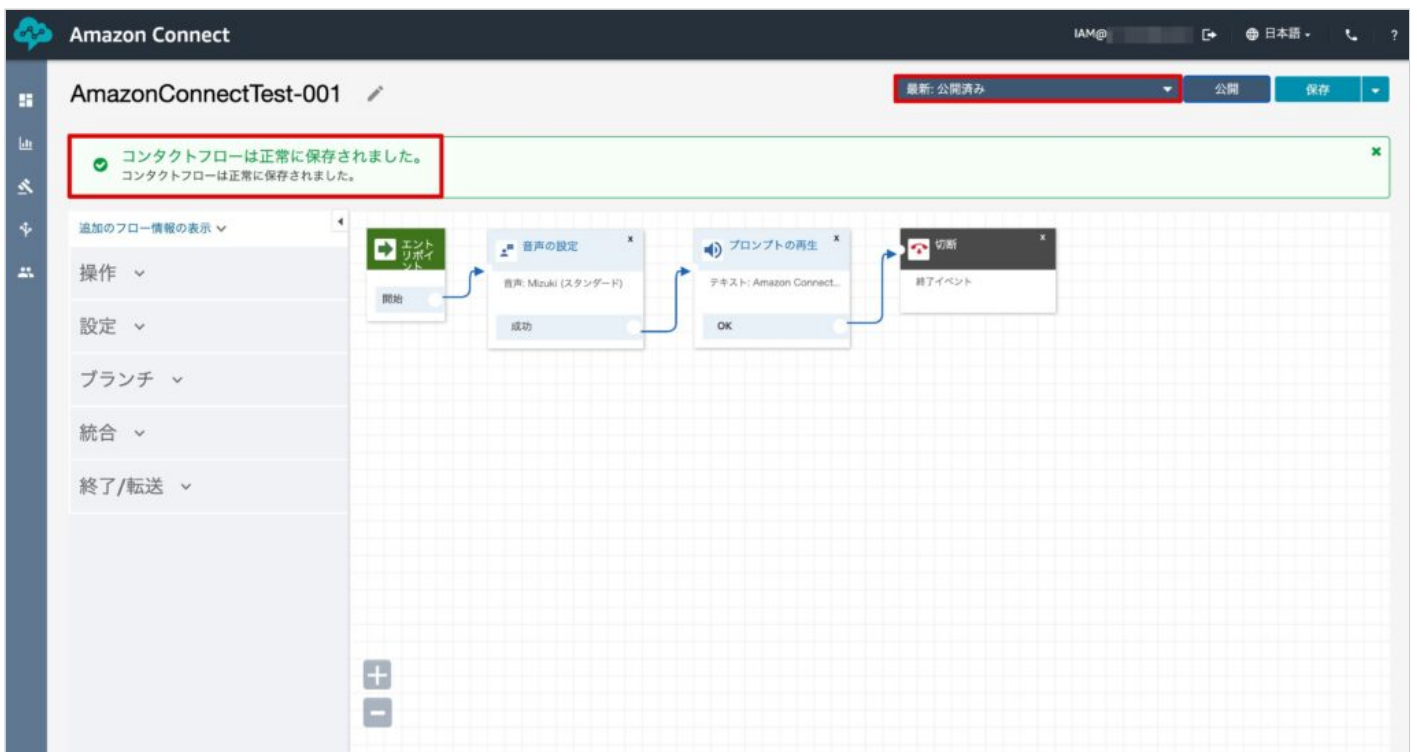
作成した問い合わせフローを利用できるようにするために、「公開」をクリックします。



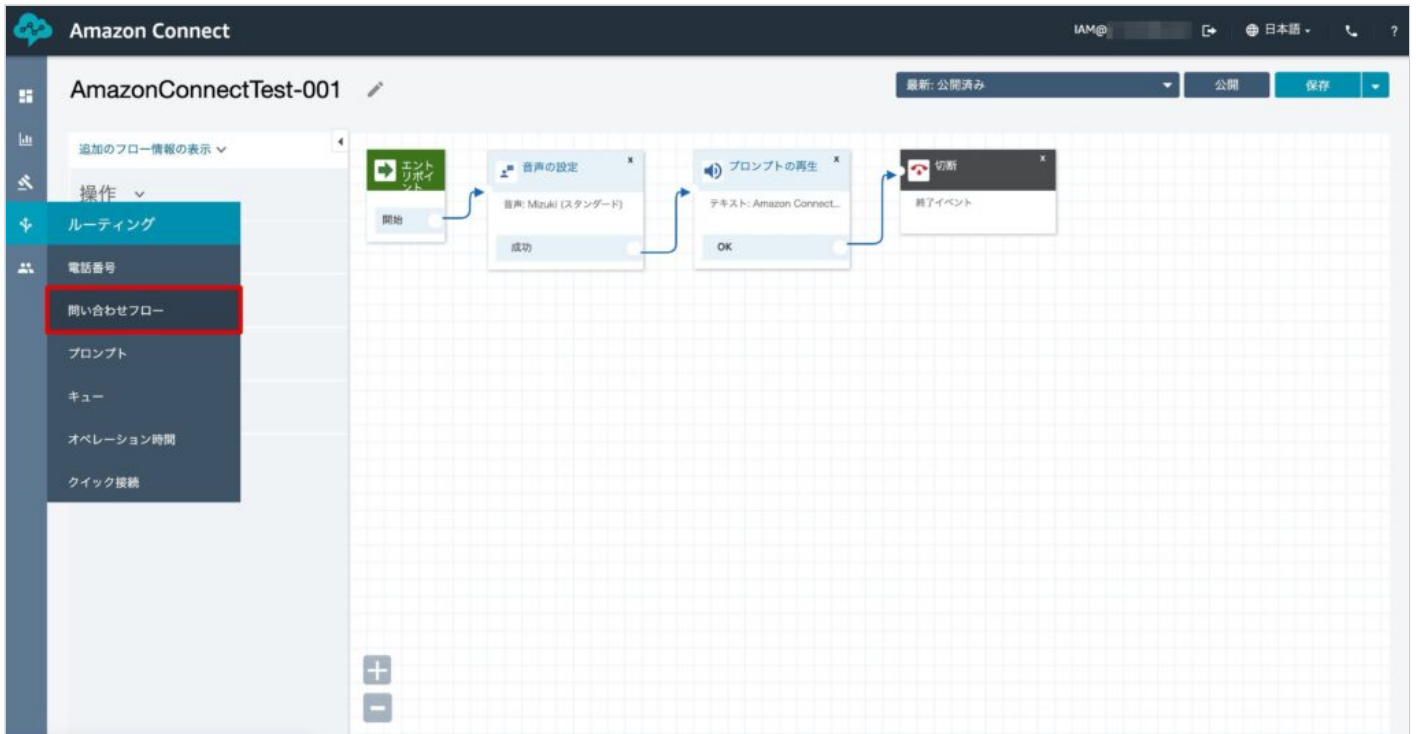
「公開」をクリックします。



正常に保存され、公開済みとなればOKです。



左メニューから「ルーティング」→「問い合わせフロー」をクリックします。



一覧に作成した問い合わせフローが表示され、ステータスが公開済みとなっていることを確認します。

The screenshot shows the '問い合わせフロー' (Contact Flows) list in the Amazon Connect console. The list is filtered by 'バケット名による検索' (Search by bucket name). The table has columns: '名前' (Name), 'タイプ' (Type), '説明' (Description), and 'ステータス' (Status). The 'AmazonConnectTest-001' flow is highlighted with a red box.

名前	タイプ	説明	ステータス
AmazonConnectTest-001	コンタクトフロー		公開済み
Default agent hold	エージェント保留	Audio played for the agent when on hold	公開済み
Default agent transfer	エージェントへの転送	Default flow to transfer to an agent.	公開済み
Default agent whisper	エージェントウィスパー	Default whisper played to the agent.	公開済み
Default customer hold	顧客保留	Default audio the customer hears while on hold.	公開済み
Default customer queue	顧客キュー	Default audio played when a customer is waiting in queue.	公開済み
Default customer whisper	顧客ウィスパー	Default whisper played to the customer	公開済み
Default outbound	発信ウィスパー	Default flow for outbound calls.	公開済み
Default queue transfer	キューへ転送	Default flow used to transfer to a queue.	公開済み
Sample AB test	コンタクトフロー	Performs A/B call distribution	公開済み
Sample disconnect flow	コンタクトフロー	Enables customer to transfer to another flow after the agent has disconnected.	公開済み
Sample inbound flow (first conta...	コンタクトフロー	First contact experience	公開済み
Sample interruptible queue flow ...	顧客キュー	Plays looping audio and offers a callback to the customer every thirty seconds	公開済み
Sample Lambda integration	コンタクトフロー	Invokes a lambda function to determine information about the user.	公開済み
Sample note for screenpop	コンタクトフロー	Screenpop is a Contact control pannel feature that allows loading a web page optionally with parameters bas...	公開済み
Sample queue configurations flow	コンタクトフロー	Puts a customer in queue and gives them the option to be first in queue, last in queue or to be called back.	公開済み
Sample queue customer	コンタクトフロー	Places the customer in a queue.	公開済み

以上で、AmazonConnectによる自動電話通知（3.問い合わせフローの作成）の説明は完了です！