

# AmazonConnectによる自動電話通知（7.複数連絡先への電話通知〈構築③〉）

AWS



×

ZABBIX

×



## AmazonConnectによる自動電話通知 （7.複数連絡先への電話通知〈構築③〉）

2021.11.12 2021.10.31

[【前回】 AmazonConnectによる自動電話通知（7.複数連絡先への電話通知〈構築②〉）](#)[【次回】 AmazonConnectによる自動電話通知（7.複数連絡先への電話通知〈構築④〉）](#)[【簡易版】 AmazonConnectによる自動電話通知（まとめ）](#)

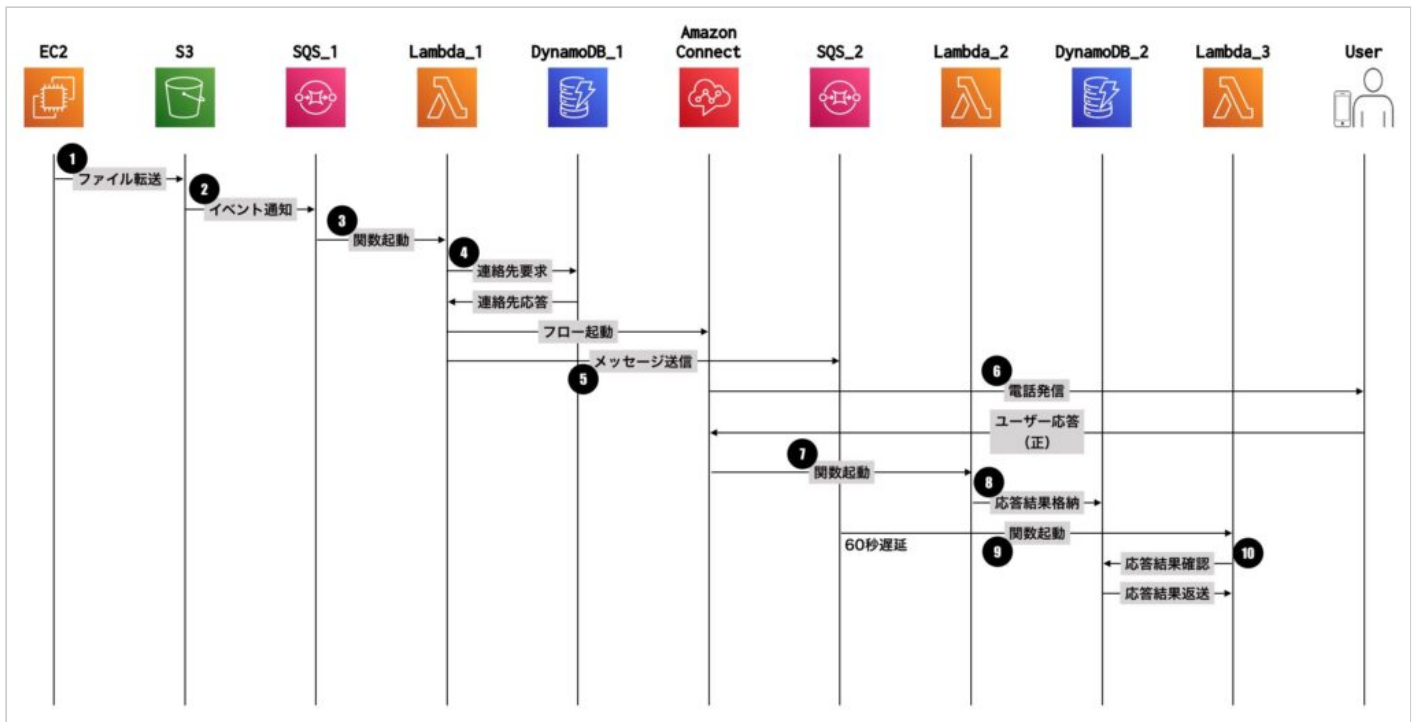
監視サーバーで障害を検知した際に、自動で電話通知できるようにしていきます。ネットワークエンジニアも利用することの多い監視サーバー(Zabbix)で障害検知し、AWS上のAmazonConnectを利用し自動電話を発信します。

今回は下記の条件を満たせるようにAWSの各サービスを利用して自動電話通知の仕組みを導入します。

- 複数の通知先を登録した連絡先リストを持たせる。
- 連絡先リストに優先度(通知順)を設定する。
- 優先度が高い人に最初に電話する。
- 応答が無かった場合、次の優先度の人に順番に電話する。
- 連絡先リストの最後まで電話しても応答が無かった場合、最初に戻って継続する。

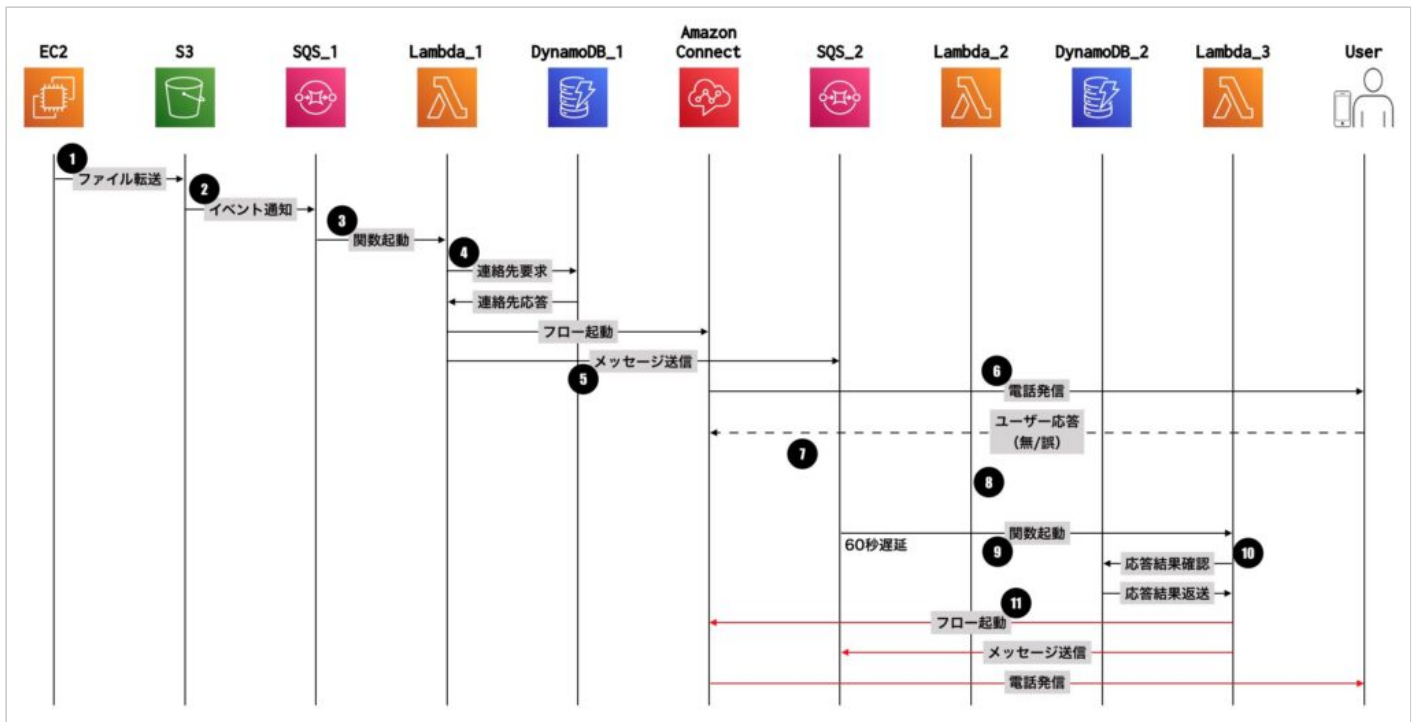
## 自動電話通知フロー

### 電話に応答した場合のフロー



1. EC2上の監視サーバーで障害を検知し、S3へトリガーファイルを格納
2. S3のイベント通知機能で、SQS\_1にメッセージを送信
3. SQS\_1をトリガーとして、Lambda\_1を起動
4. Lambda\_1がDynamoDB\_1から連絡先を取得し、AmazonConnectを起動
5. Lambda\_1がAmazonConnectを起動すると同時に、SQS\_2へメッセージを送信
6. AmazonConnectがユーザーへ自動電話通知を実施
7. ユーザーが正常応答し、AmazonConnectがLambda\_2を起動
8. Lambda\_2が応答結果をDynamoDB\_2に保存(応答OK)
9. 60秒後にSQS\_2をトリガーとしてLambda\_3を起動
10. Lambda\_3がDynamoDB\_2の応答結果を確認(正常応答しているため、何もせずに処理完了)

## 電話に応答しなかった場合のフロー



1. EC2上の監視サーバーで障害を検知し、S3へトリガーファイルを格納
2. S3のイベント通知機能で、SQS\_1にメッセージを送信
3. SQS\_1をトリガーとして、Lambda\_1を起動
4. Lambda\_1がDynamoDB\_1から連絡先を取得し、AmazonConnectを起動
5. Lambda\_1がAmazonConnectを起動すると同時に、SQS\_2へメッセージを送信
6. AmazonConnectがユーザーへ自動電話通知を実施
7. ユーザーが正常応答せず、AmazonConnectがLambda\_2を起動
8. Lambda\_2が応答結果をDynamoDB\_2に保存(応答NG)
9. 60秒後にSQS\_2をトリガーとしてLambda\_3を起動
10. Lambda\_3がDynamoDB\_2の応答結果を確認
11. 正常応答していないため、再度AmazonConnectを起動(以降、5から繰り返す)

## AmazonConnectの問い合わせフロー作成

ダッシュボードの左メニューから「ルーティング」→「問い合わせフロー」をクリックします。

**ダッシュボード**

設定ガイド

Amazon Connect のセットアップが完了しました。規模を問わず、問い合わせセンターを高い信頼性で簡単に管理できます。以下のステップに従って、ビジネスに対する Amazon Connect の設定の基礎を学習できます。

**ルーティング**

電話番号

問い合わせフロー

プロンプト

キュー

オペレーション時間

クイック接続

3. キューの作成

キューにより、問い合わせを最適なエージェントにルーティングして対応できます。優先度の異なる問い合わせをルーティングするか、別のスキルを持つエージェントにルーティングする必要がある場合は、複数のキューを作成してください。

4. プロンプトの作成

プロンプトは、顧客またはエージェントの問い合わせフローに対してオーディオを再生するために使用できるメディアです。事前に録音された .wav ファイルをアップロードするか、コンピュータのマイクを使って当社のウェブインターフェイスを通じてすばやく録音できます。プロンプトの更新は、そのプロンプトを参照しているすべての問い合わせフローですぐに有効になります。

「コンタクトフローの作成」をクリックします。

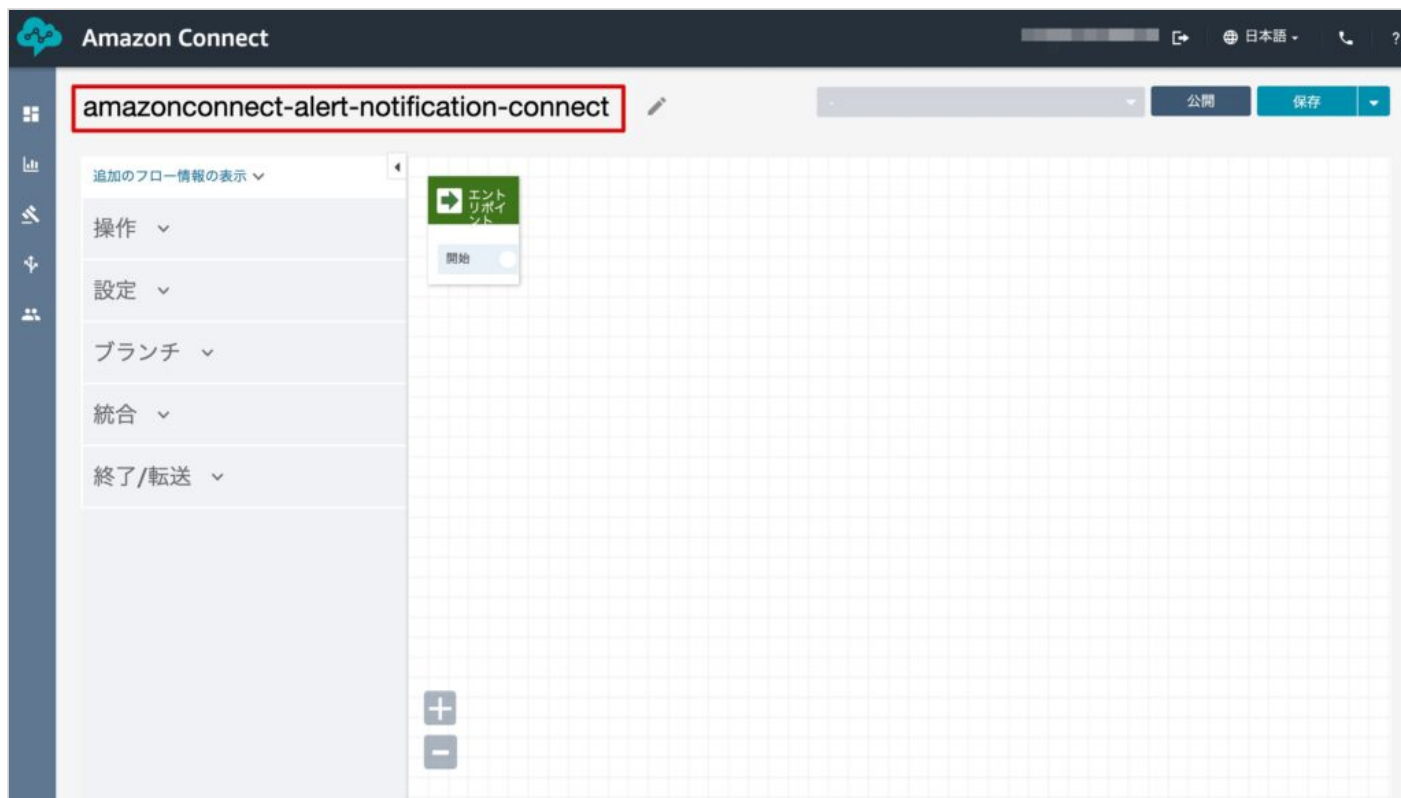
**問い合わせフロー**

バケット名による検索

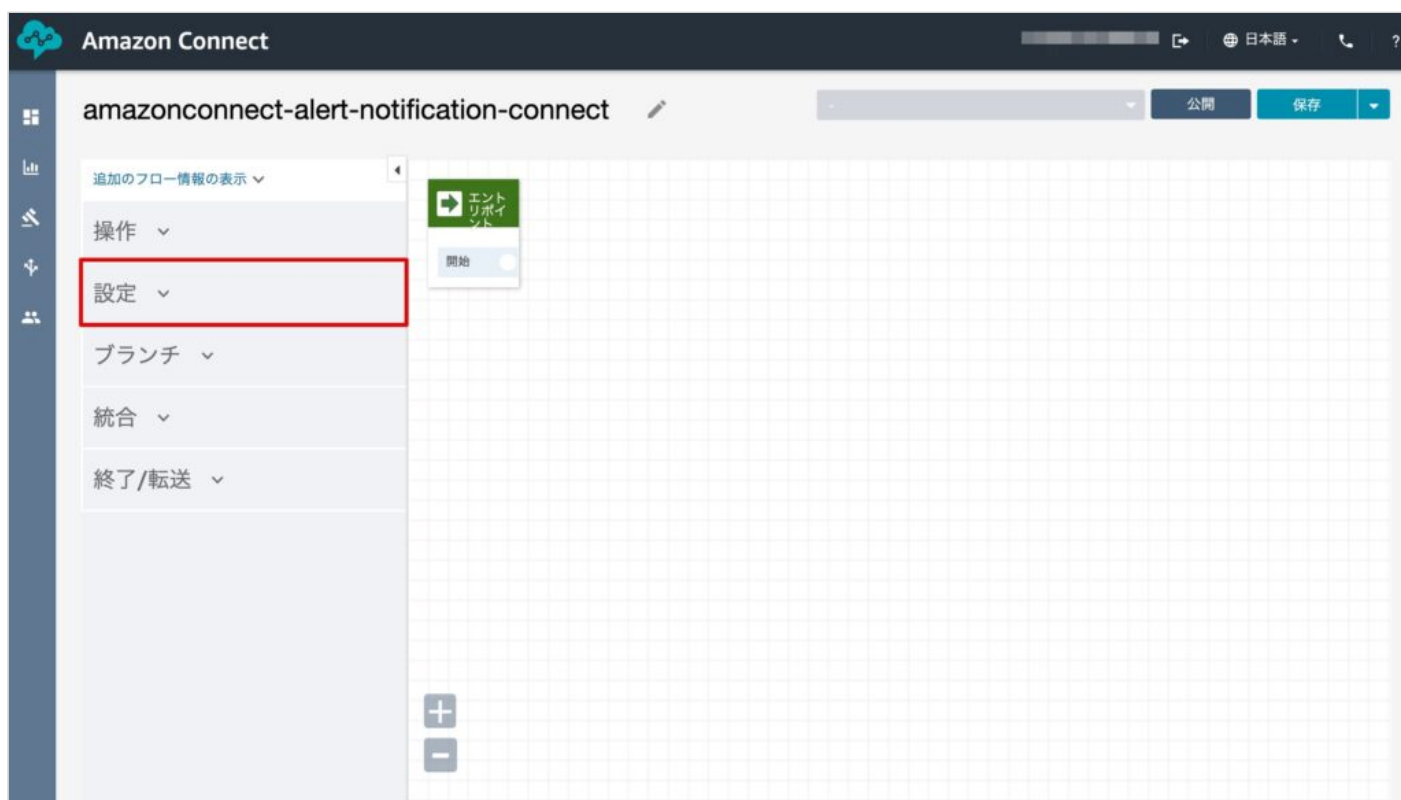
コンタクトフローの作成

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
AmazonConnectTest-002	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isper	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isper	Default whisper played to the customer	公開済み
Default outbound	発信ウィisper	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 ...	コンタクトフロー	First contact experience	公開済み
Sample interruptible queue...	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

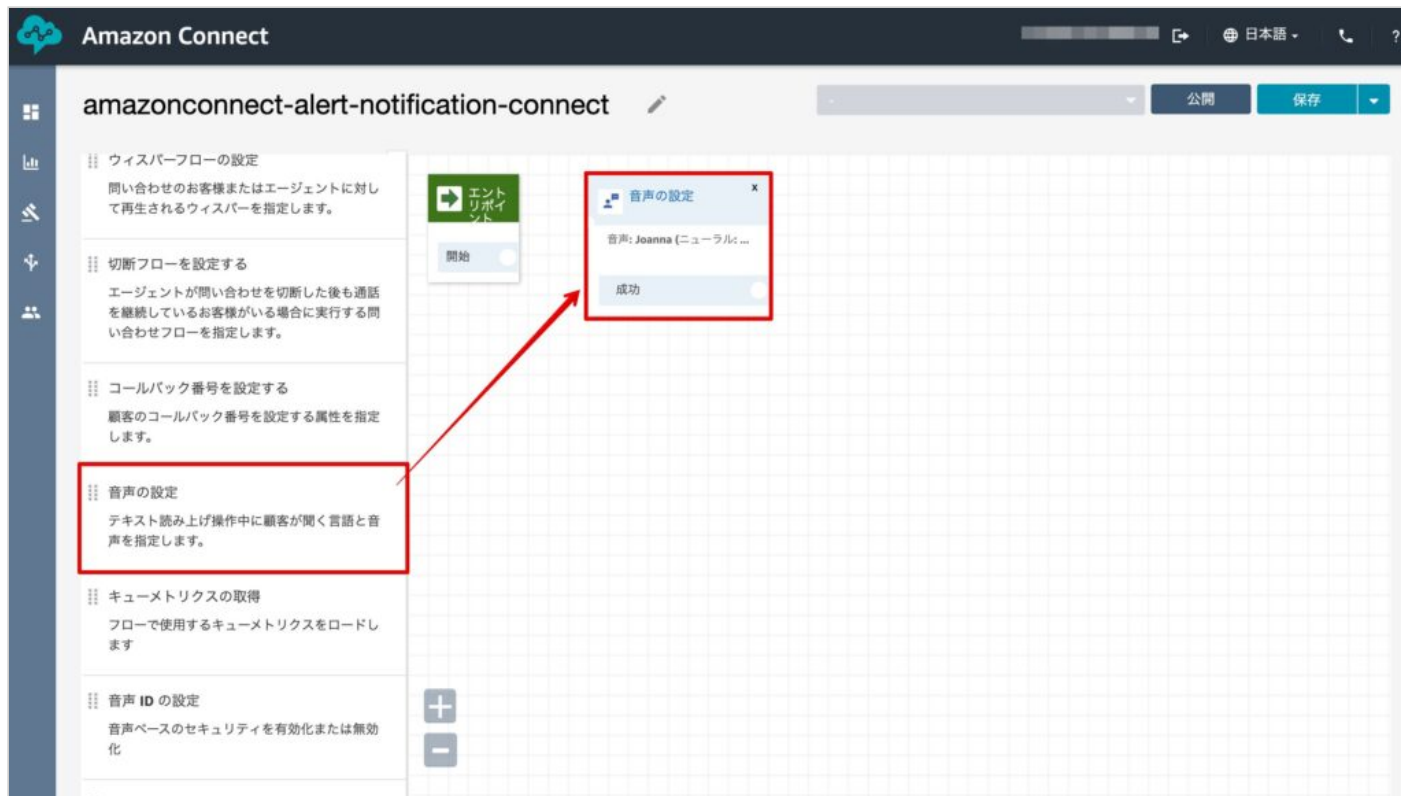
問い合わせフローの名前を入力します。



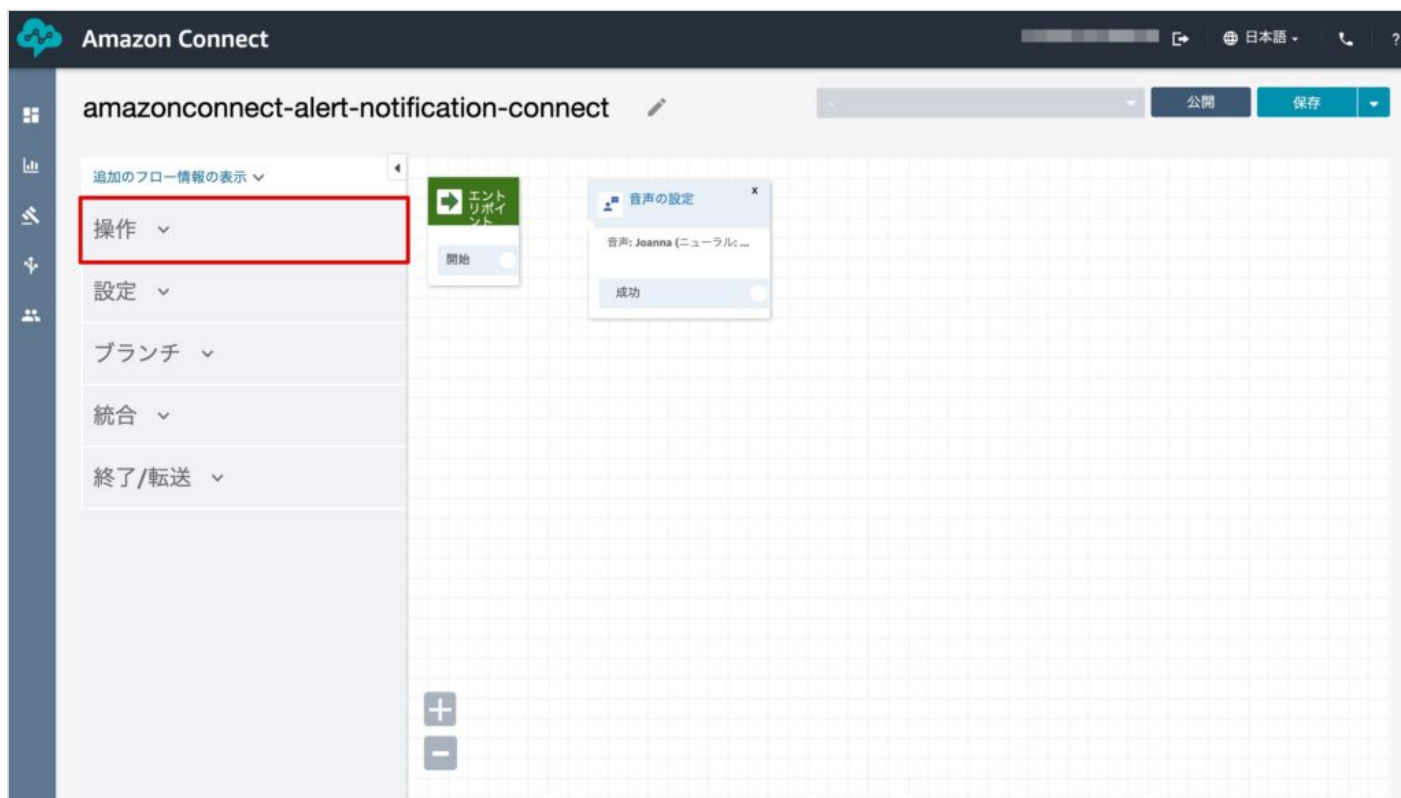
「設定」を展開します。



「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。



Amazon Connect

amazonconnect-alert-notification-connect

追加のフロー情報の表示

操作

- プロンプトの再生  
音声メッセージまたはチャットメッセージを配信します。
- 顧客の入力を取得する  
顧客の意図に基づいて分岐します。
- 顧客の入力を保存する  
数値入力をコンタクト属性に保存します。
- 顧客またはエージェントの保留  
顧客またはエージェントとの通話を保留または保留解除します。
- メディアストリーミングの開始  
Kinesis へのメディアストリーミングの開始
- メディアストリーミングの停止  
Kinesis へのメディアストリーミングを停止します。

エントリポイント

開始

音声の設定

音声: Joanna (ニューラル...

成功

プロンプトの再生

プロンプト: (選択なし)

OK

「終了/転送」を展開します。

Amazon Connect

amazonconnect-alert-notification-connect

追加のフロー情報の表示

操作

設定

ブランチ

統合

終了/転送

エントリポイント

開始

音声の設定

音声: Joanna (ニューラル...

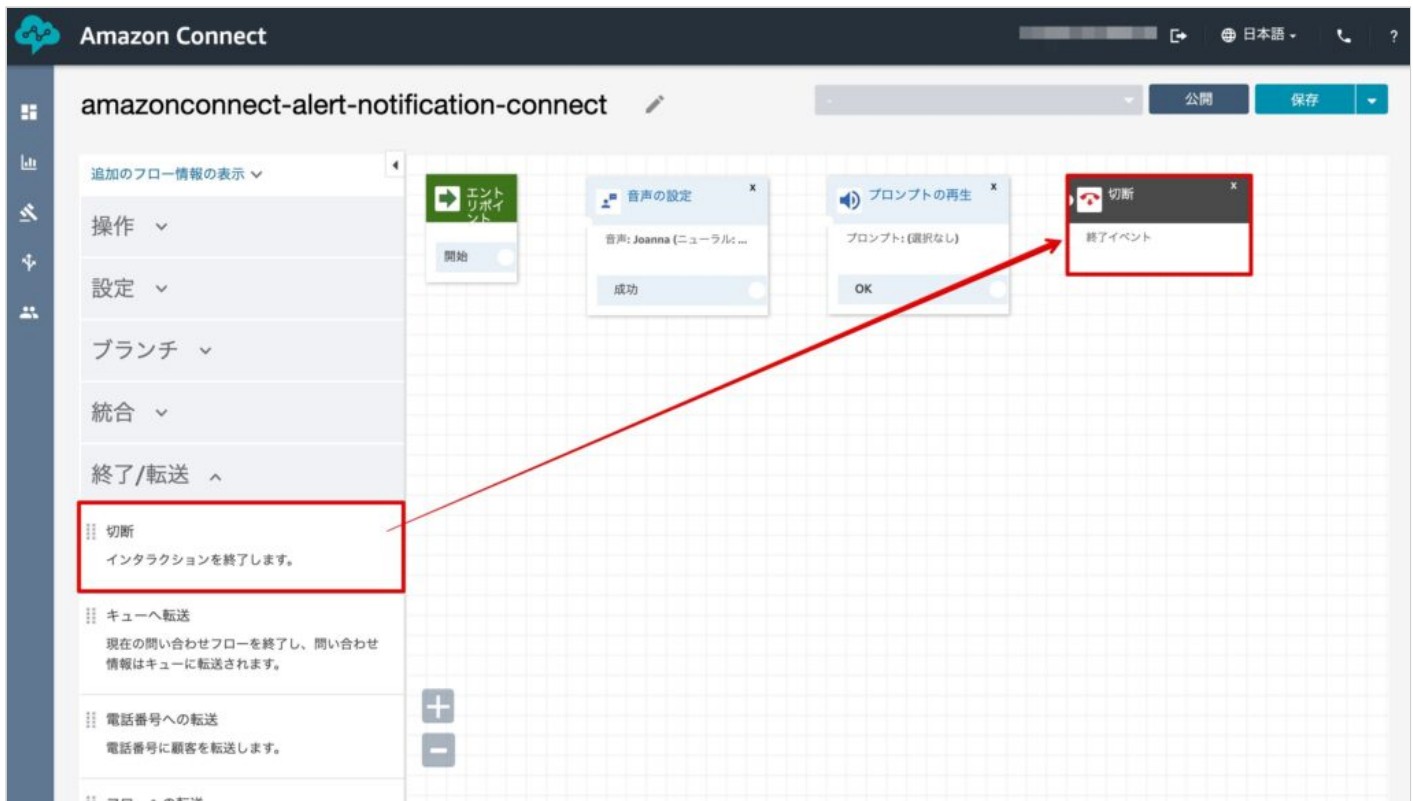
成功

プロンプトの再生

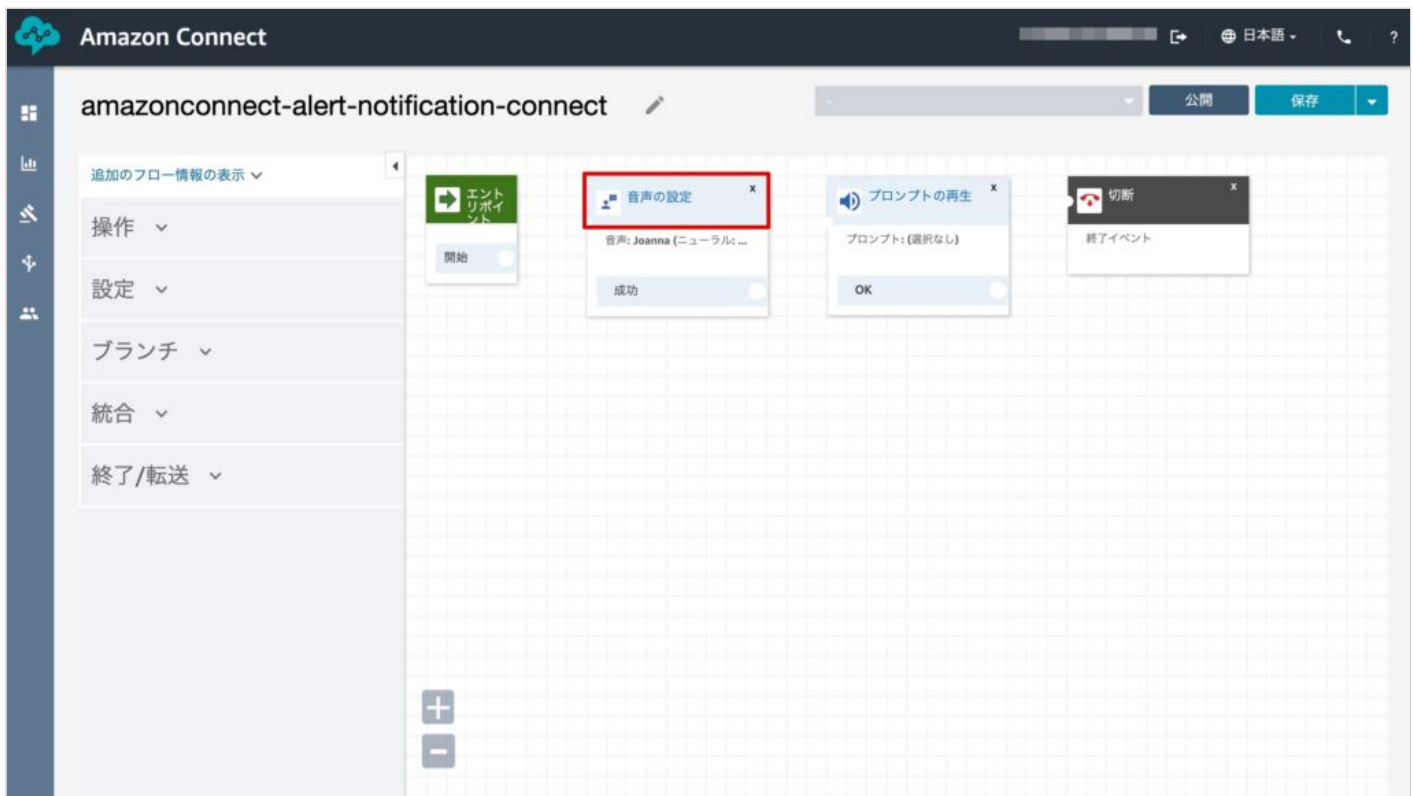
プロンプト: (選択なし)

OK

「切断」をドラッグ&ドロップします。

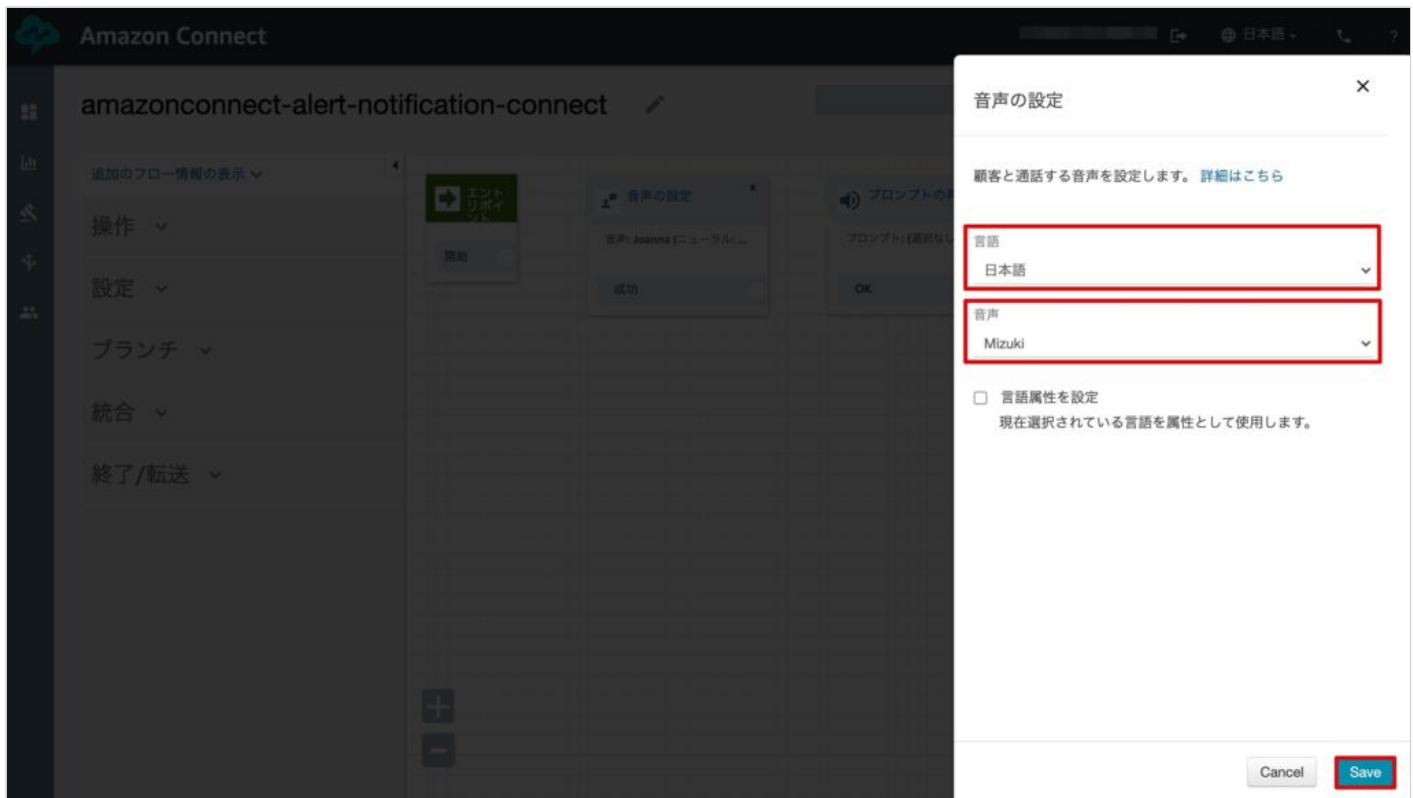


「音声の設定」をクリックします。

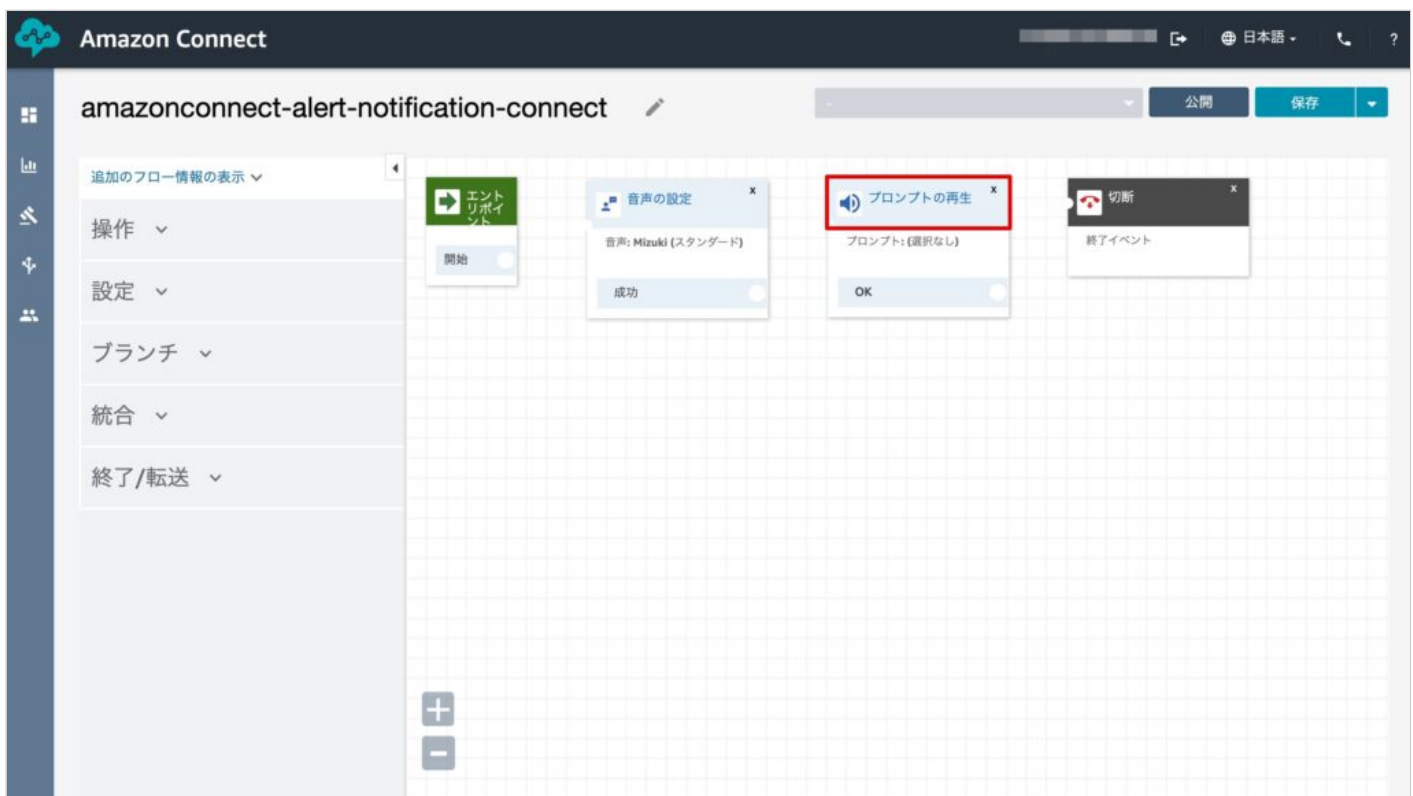


言語と音声を選択します。日本語の場合、音声はMizukiさんかTakumiさんを選択できます。

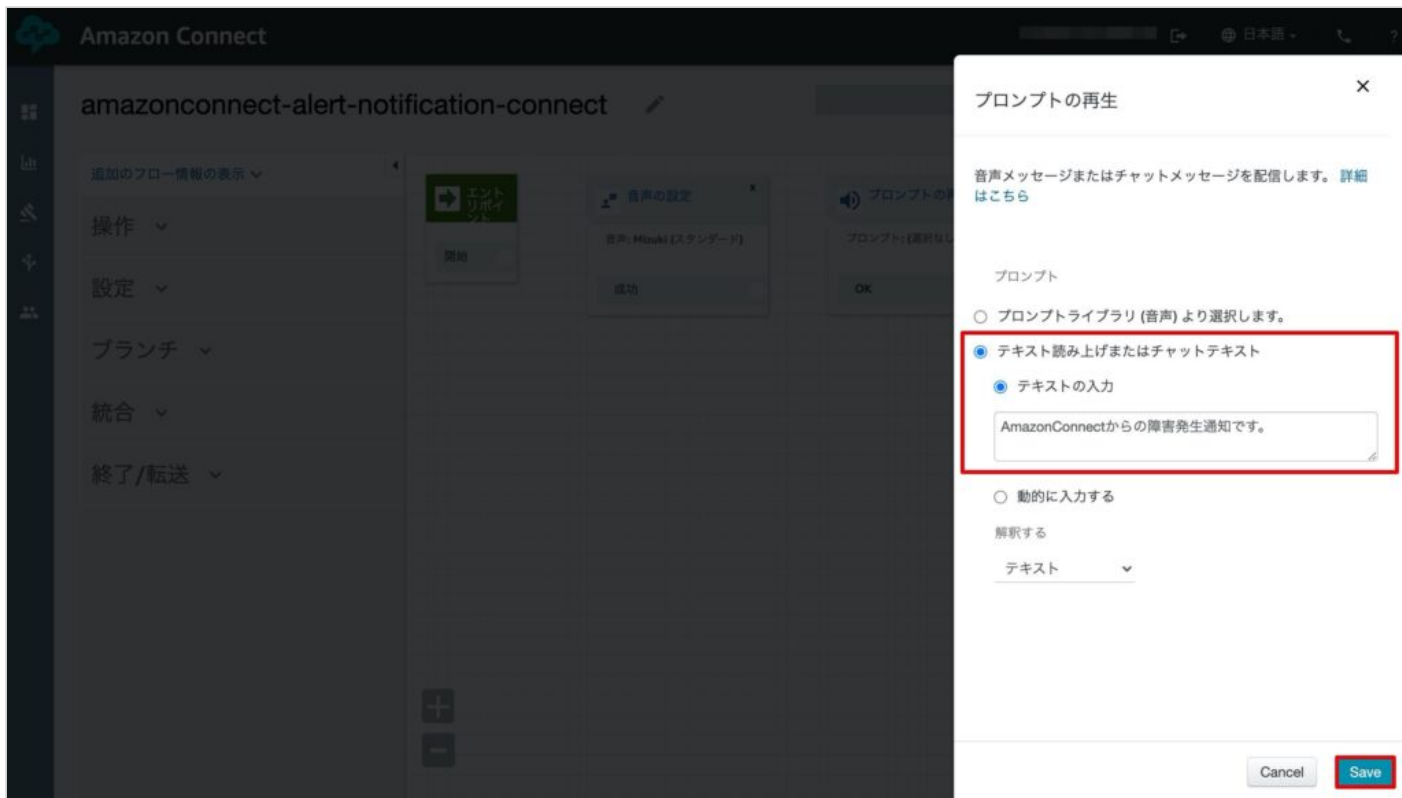




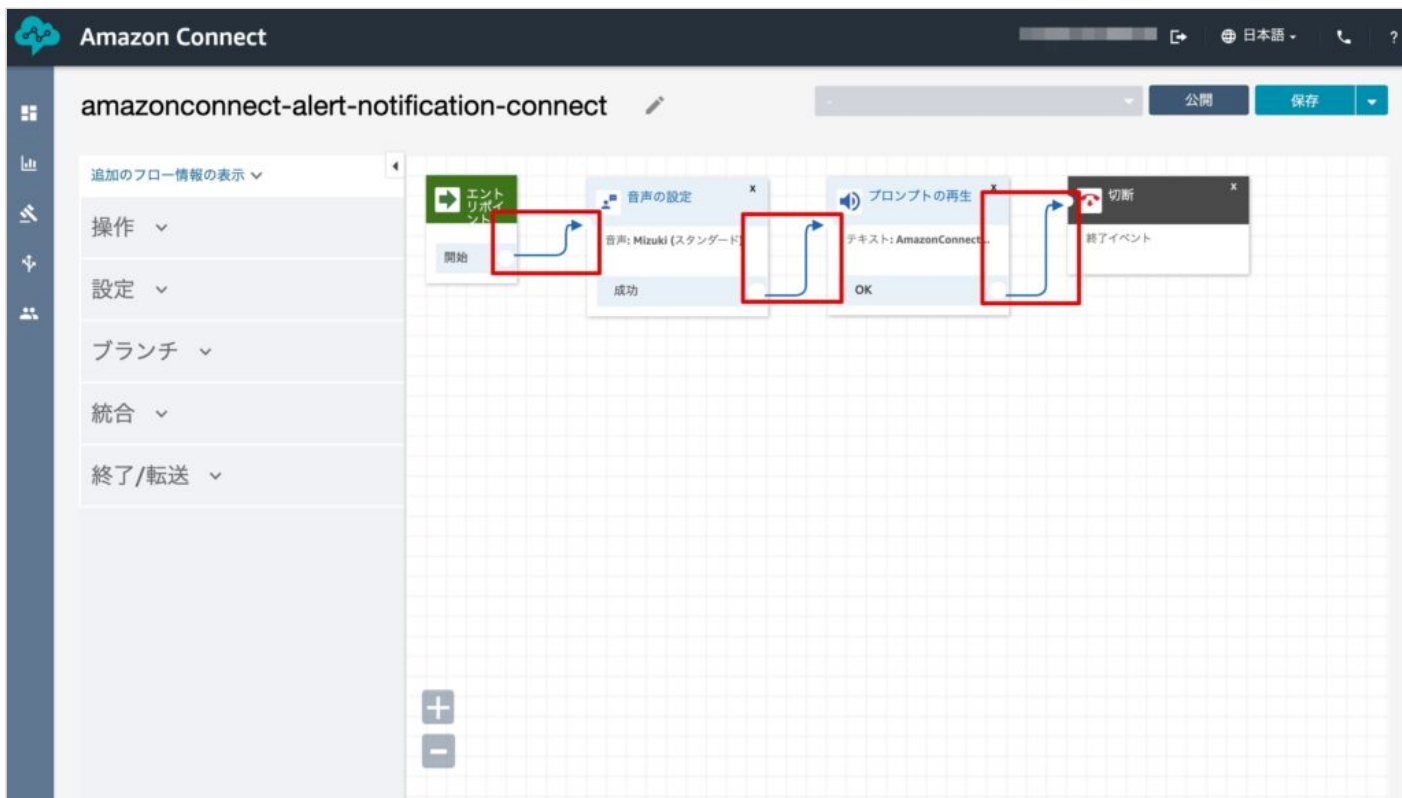
「プロンプトの再生」をクリックします。



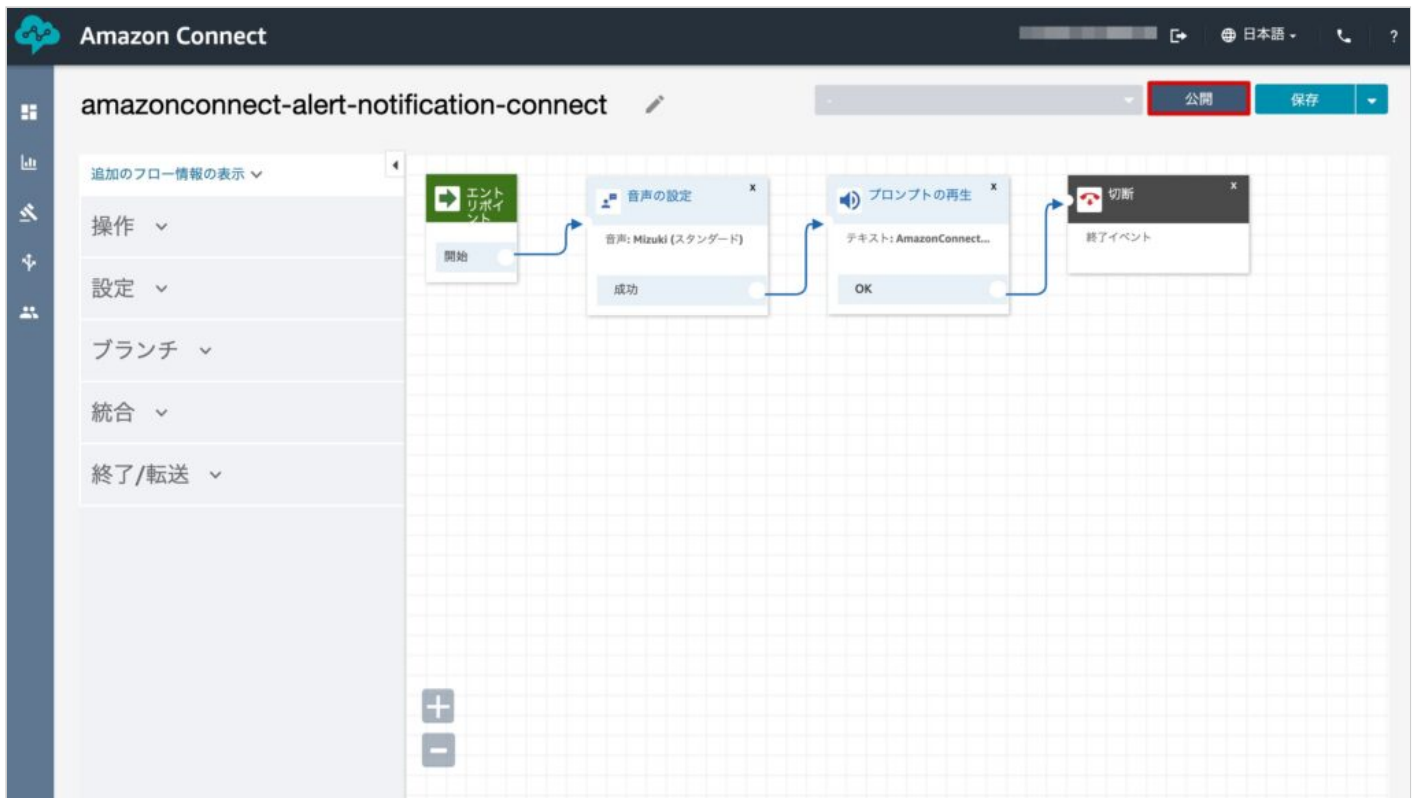
「テキスト読み上げまたはチャットテキスト」→「テキストの入力」を選択し、読み上げる文章を入力します。ここでは、「AmazonConnectからの障害発生通知です。」と入力しました。（日本語でも流暢に読み上げてくれます。）



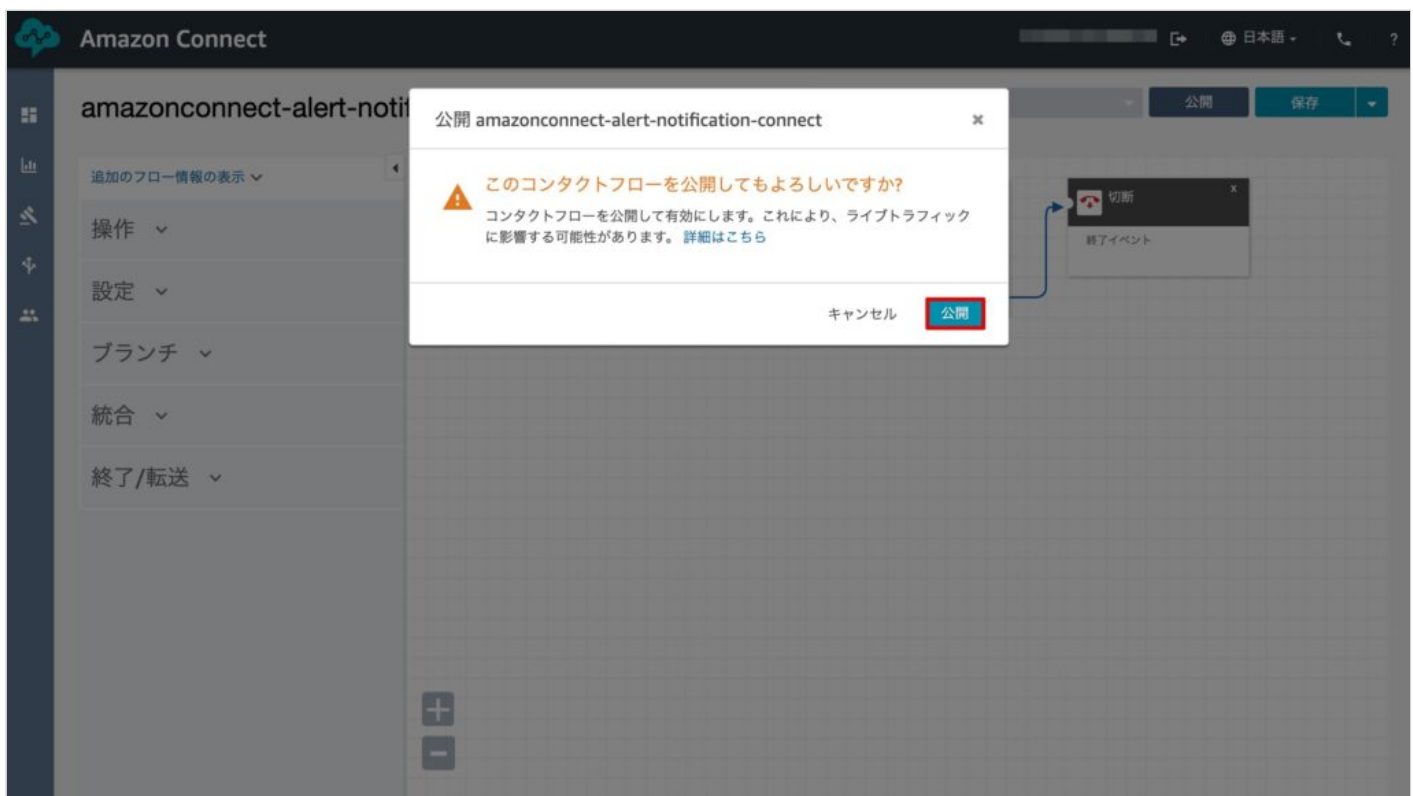
それぞれのボックスをドラッグして接続します。



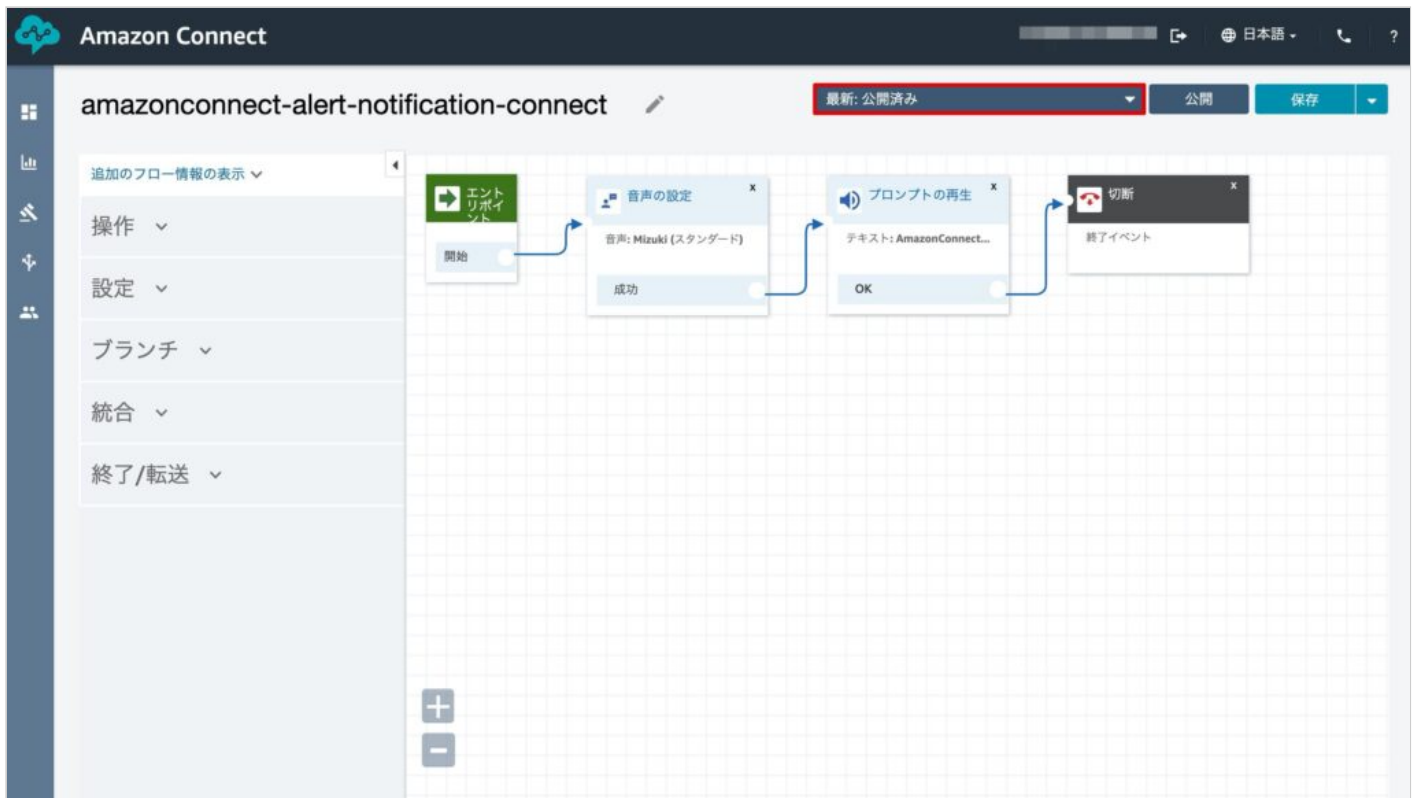
作成した問い合わせフローを利用できるようにするために、「公開」をクリックします。



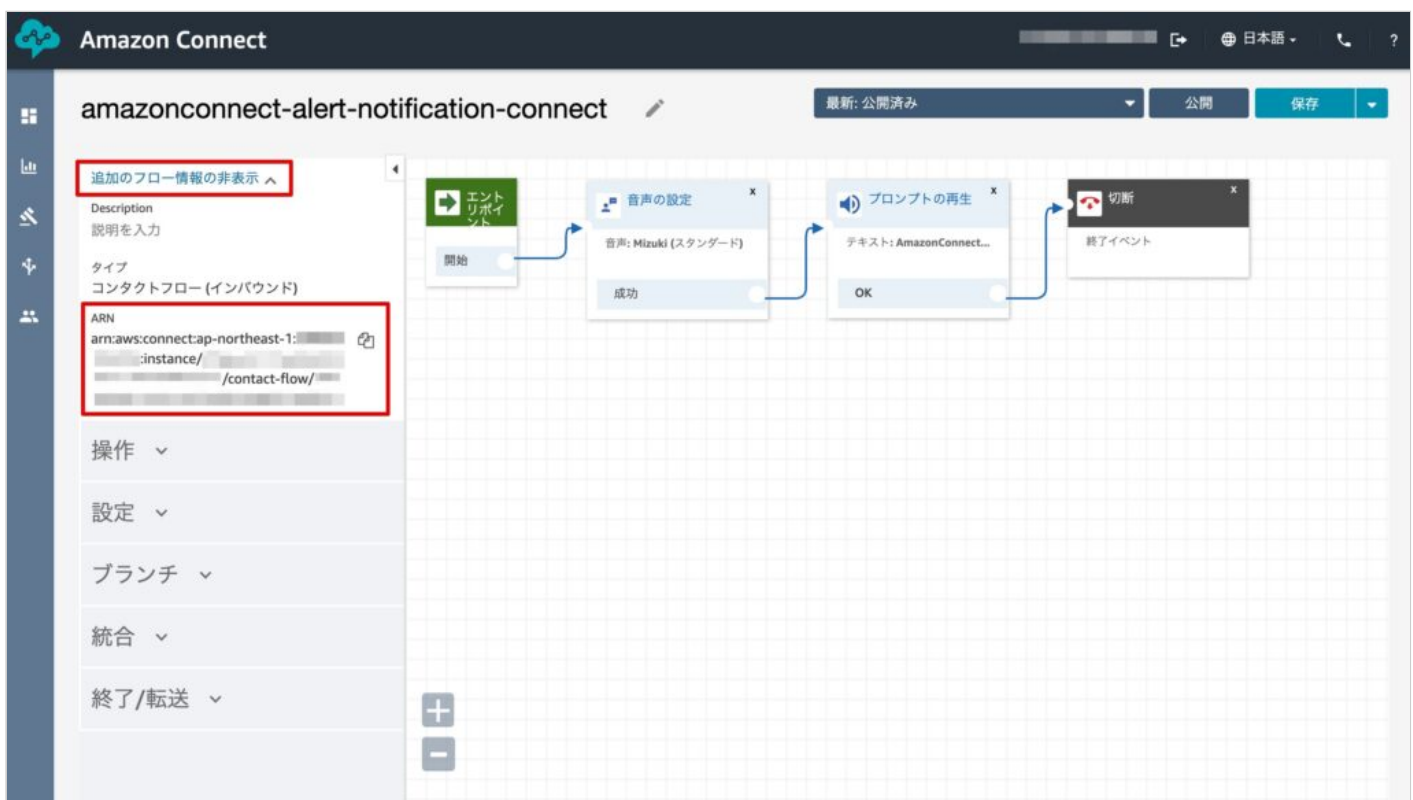
「公開」をクリックします。



正常に保存され、公開済みとなればOKです。



「追加のフロー情報の表示」を展開しARNを表示します。instanceの後ろの文字列がインスタンスID、contact-flowの後ろの文字列が問い合わせフローIDとなりますので、メモしておきます。



以上で、AmazonConnectによる自動電話通知（7.複数連絡先への電話通知〈構築③〉）の説明は完了です！