



Mi primer Contact Center en AWS

por David García Carbayo

/ ABRIL 2020



David García Carbayo



Cloud Architect

Head of Fullstack en BBVA Next Technologies



Únete a la tribu de Cloud Pública ...



<http://tiny.cc/next-cloud>

Formación y certificación, pruebas de concepto y mucho más

... y al Meetup de BBVA Next



<http://tiny.cc/next-meetup>

Meetups de tecnología: Cloud, Data, Machine Learning, Agile, DevSecOps, ...

Índice

1. AWS Connect
2. AWS Lambda
3. ¡Demo!



Amazon Connect

- Servicio para diseñar nuestro propio Contact Center en AWS
- Nos permite recibir y realizar llamadas desde la nube
- Permite definir flujos conversacionales con su herramienta nativa o utilizando Amazon Lex
- Nos podemos integrar con Lambda
- Permite guardar los audios o analizarlos en tiempo real utilizando Kinesis Video Streams

Lambda





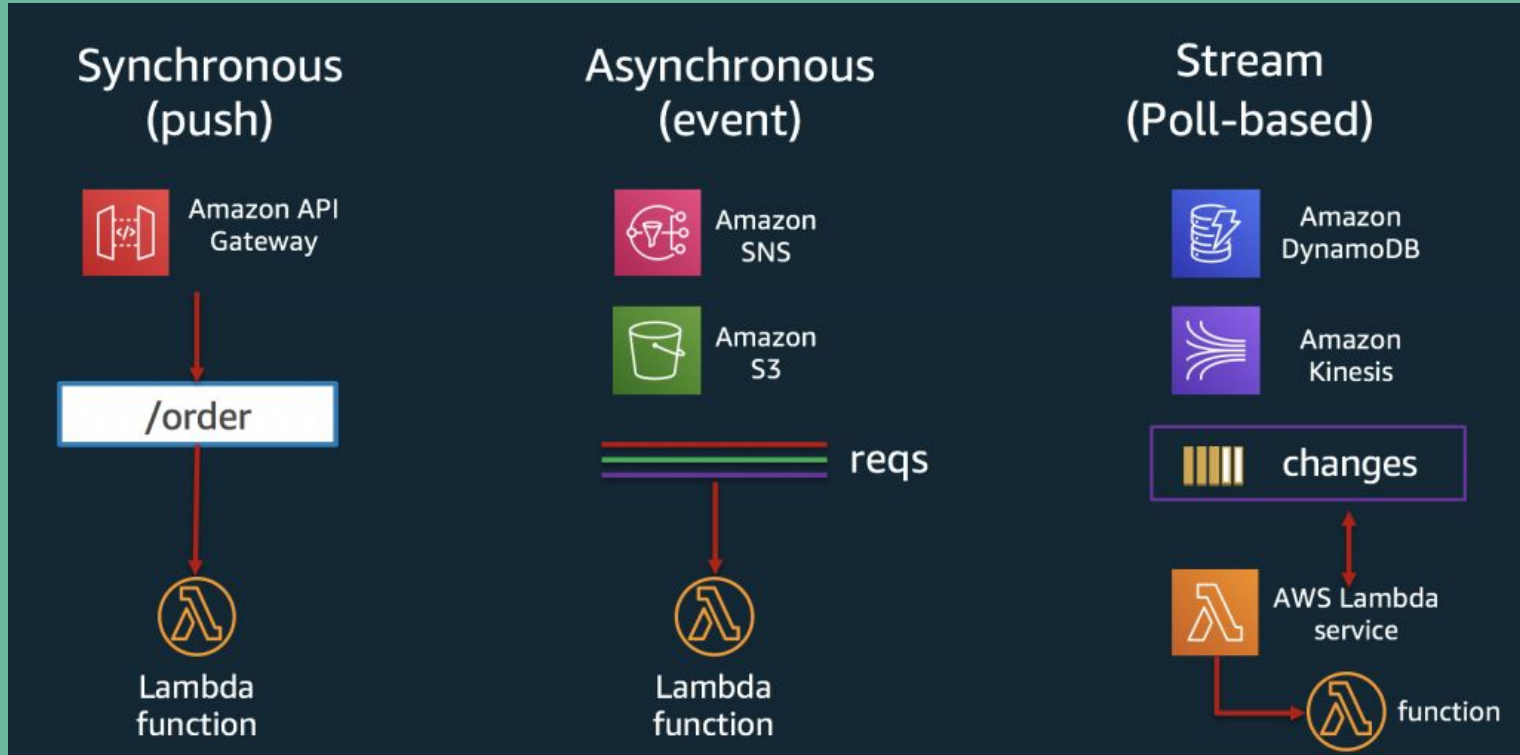
Lambda

Function as a Service de AWS

Language	Cold Start Performance	Cost	ENI Requirement
Node.js	good	normal	normal
Python	good	normal	normal
Go	good	normal	normal
C#	bad	higher	higher
Java	bad	higher	higher



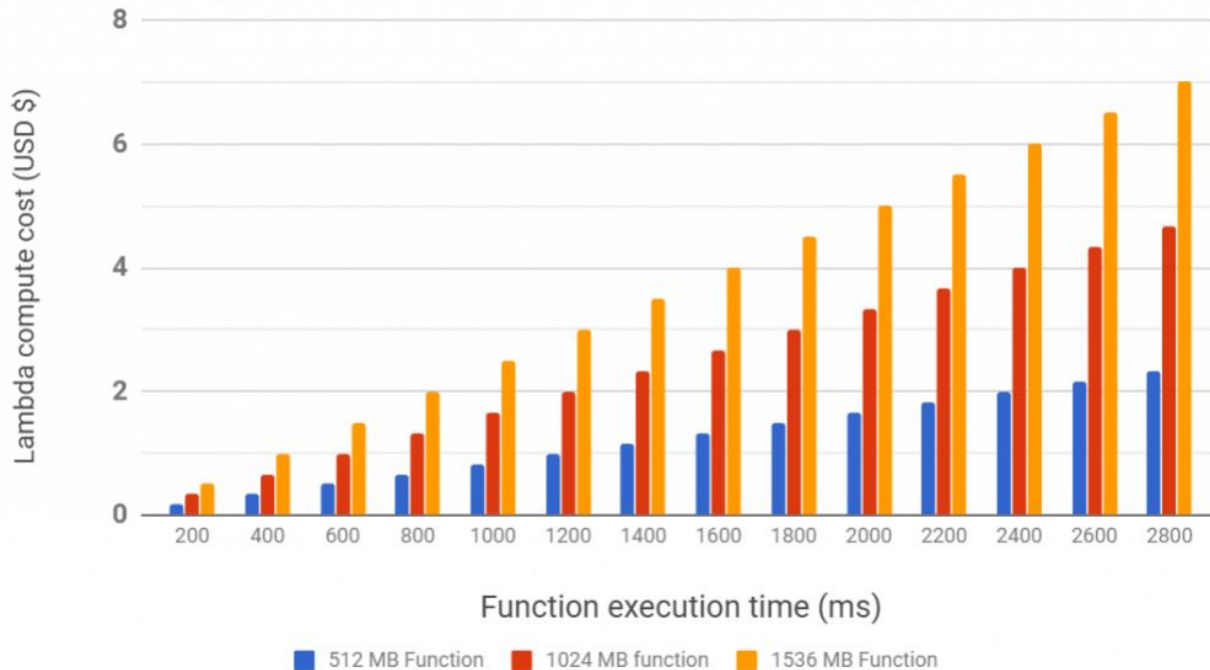
Lambda





Lambda

Total Lambda compute cost by function execution time for 100,000 invocations



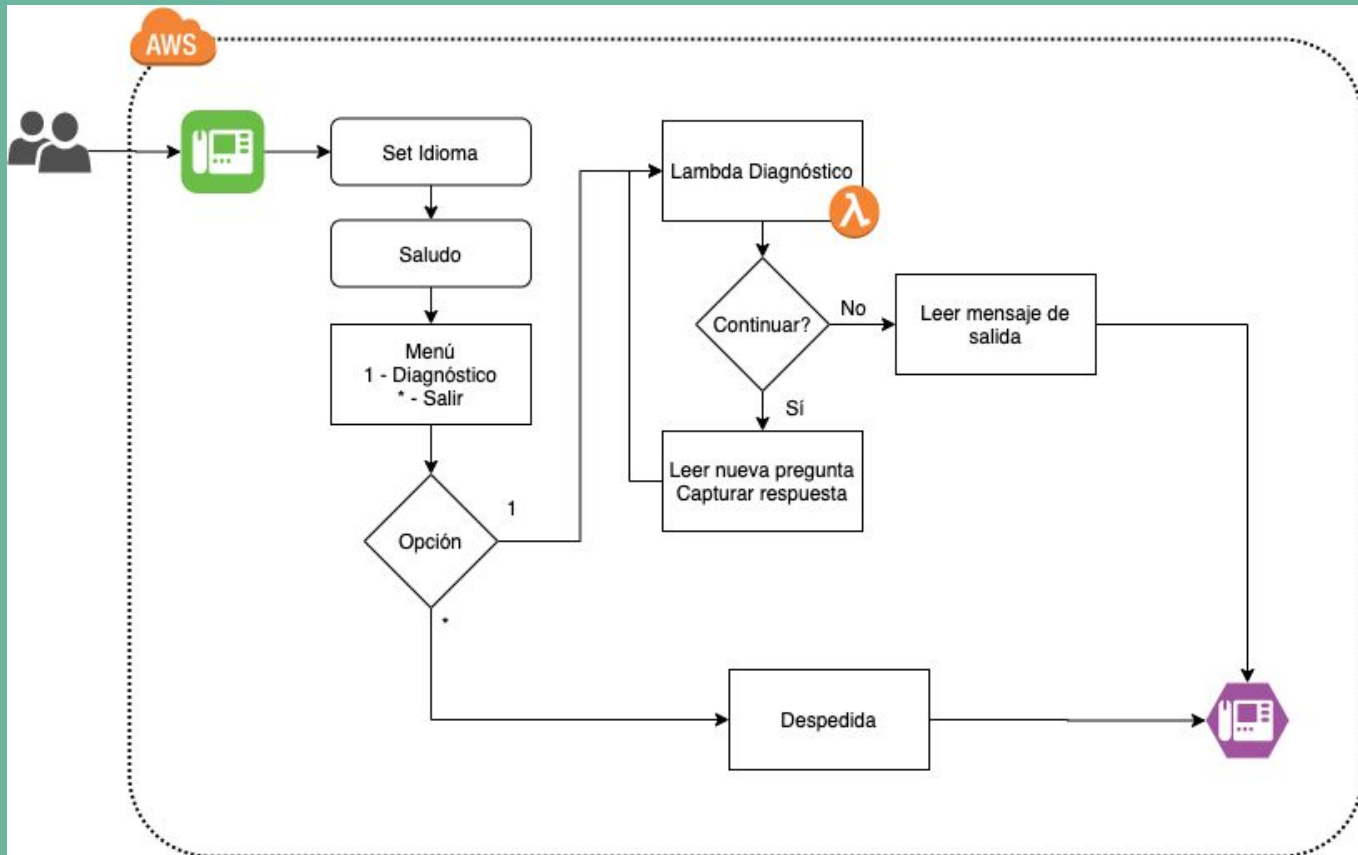


Connect Lambda Event

```
{
  "Details": {
    "ContactData": {
      "Attributes": {
        "UserAttribute": "value"
      },
      "Channel": "VOICE",
      "ContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXX",
      "CustomerEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      },
      "InitialContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXX",
      "InitiationMethod": "INBOUND | OUTBOUND | TRANSFER | CALLBACK",
      "InstanceARN": "arn:aws:connect:aws-region:xx:instance/xx-XXXXXXXXXX",
      "PreviousContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXX",
      "Queue": "QueueName",
      "SystemEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      }
    },
    "Parameters": {
      "fnParam": "value"
    }
  },
  "Name": "ContactFlowEvent"
}
```

Demo

Flujo





demo-ninja

Mostrar información adicional sobre el flujo

Interactuar

Reproducir pregunta

Reproduce audio.

Obtener la entrada del cliente

Ramificaciones basadas en la intención del cliente.

Almacenar la entrada del cliente

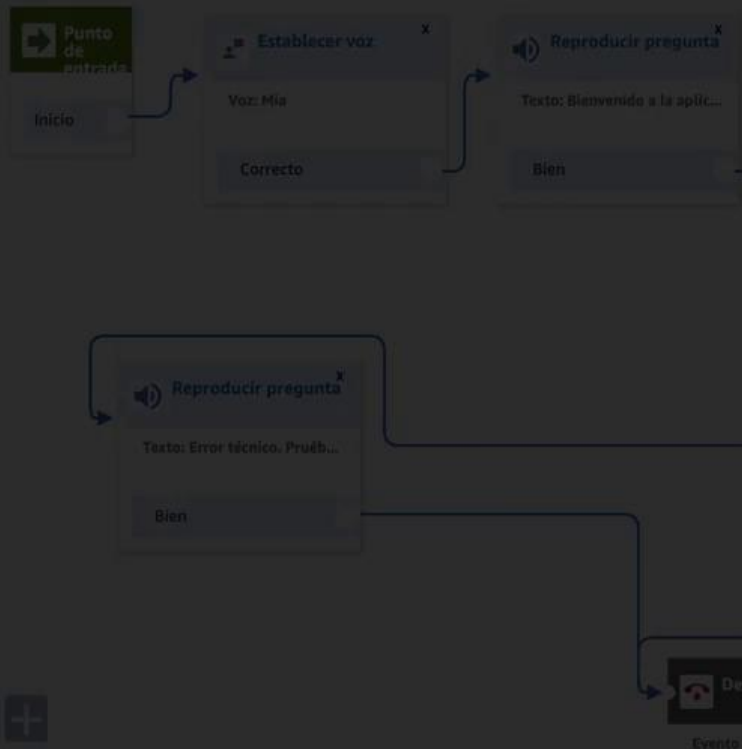
Almacena la entrada numérica en el atributo de contacto.

Mantener en espera al cliente o al agente

Coloca un cliente o un agente en espera o lo retira del estado de espera.

Iniciar streaming de contenido multimedia

Comienza el streaming de contenido multimedia a Kinesis.



Reproducir pregunta



Delivers an audio or chat message.

Enter text for voice or chat responses. You can personalize messages by using attributes. [Más información](#)

Pregunta

☐ Seleccionar en la biblioteca de mensajes (audio)

☒ Texto a voz o texto de chat

☐ Introducir texto

☒ Introducir dinámicamente

Tipo

- ☒ Definido por el usuario
- ☐ Externo
- ☐ Ranuras de Lex
- ☐ Atributos de Lex

Interpretar como

Texto

Cancel

Save


```

exports.handler = async (event) => {
  const HOSPITAL_SCORE = 50; // puntuación a partir de la cual, le mandamos al médico
  const CHECK_SCORE = 25; // puntuación que indica que debe vigilarse
  const data = event.Details.ContactData.Attributes; // donde está la info del usuario
  const result = { continue: 1, text: '' }; // default
  const answer = (data.answer === '*') ? false : parseInt(data.answer || 0); // si introduce * quiere salir
  if (answer !== false) {
    const step = parseInt(data.step || 0); // paso actual
    const oldScore = parseInt(data.score || 0); // puntuación
    const answerScore = parseInt(data.answerScore || 0); // valor de la respuesta
    const textEnd = '. De lo contrario, pulse 0 o espere.';
    Pulse asterisco para salir del diagnóstico.';
    result.score = (answer === 1) ? (oldScore + answerScore) : oldScore;
    if (result.score < HOSPITAL_SCORE) {
      switch (step) {
        case 0:
          result.answerScore = 15;
          result.text = 'Pulse 1 si has tenido contacto con algún caso confirmado';
          break;
        case 1:
          result.answerScore = 25;
          result.text = 'Pulse 1 si tiene dificultades o molestias al respirar';
          break;
        case 2:
          result.answerScore = 15;
          result.text = 'Pulse 1 si ha perdido el sentido del gusto o del olfato';
          break;
        case 3:
          result.answerScore = 10;
          result.text = 'Pulse 1 si tiene más de 38 grados de fiebre';
          break;
        case 4:
          result.answerScore = 10;
          result.text = 'Pulse 1 si tiene molestias musculares o cansancio';
          break;
        case 5:
          result.answerScore = 10;
          result.text = 'Pulse 1 si tiene tos seca';
          break;
        case 6:
          result.answerScore = 10;
          result.text = 'Pulse 1 si tiene dolor de cabeza';
          break;
        default:
          result.continue = 0; // salimos, último paso
          if (result.score < CHECK_SCORE) {
            result.text = 'Su diagnóstico no indica que esté infectado por el COVID 19. Si alguno de sus síntomas empeora, vuelva a realizar este diagnóstico';
          } else {
            result.text = 'Tiene síntomas que hacen pensar que puede estar infectado por COVID 19. Haga este diagnóstico si alguno de sus síntomas empeora y extreme las medidas de aislamiento e higiene para evitar contagiar a otras personas';
          }
          return result;
        }
      }
      result.step = step + 1;
      result.text += textEnd;
    } else { // caso confirmado,
      result.text = 'Sus síntomas requieren de revisión médica. Acuda lo antes posible a un centro hospitalario siguiendo todas las medidas de precaución.';
      result.continue = 0;
    }
  }
  // result.continue, result.text, result.score, result.answerScore, step
  return result;
};

```



demo-ninja

Más reciente: Public

Mostrar información adicional sobre el flujo

Interactuar

Establecer

Establecer cola

Especifica la cola que se utilizará cuando se invoca a Transferir a la cola.

Establecer atributos de contacto

Almacena pares clave/valor como atributos de contacto.

Cambiar prioridad/antigüedad de enrutamiento

Altera la prioridad del contacto en la cola.

Configurar funcionamiento del registro

Habilita o deshabilita los logs de flujo de contacto.

Establecer el comportamiento de la grabación de llamadas



Establecer atributos de contacto

Almacena pares clave/valor como atributos de contacto.

Otras áreas de Amazon Connect, como el Panel de control de contacto (CCP) y los registros de rastreo de contacto (CTR), pueden acceder a los atributos de contacto. [Más información](#)

Atributo para guardar

☐ Usar texto☒ Usar atributo

Clave de destino

Tipo

- ✓ Sistema
- Agente
- Métricas de la cola
- Definido por el usuario
- Externo
- Ranuras de Lex
- Atributos de Lex
- Emissiones multimedia

Año

Cancel

Save

THE
NINJA PROJECT

