

Contact Lens for Amazon Connect workshop

2021/10/20

シニアエバンジェリスト 亀田

1. Amazon Connect ワークショップで環境を構築します

<https://dcj71ciaiav4i.cloudfront.net/59F91B50-C926-11EB-B316-71C40BEE1BE1/chapter1.html>

の内容をもとに「9.動作の確認」まで行います

動作確認の注意事項：

1. +1 はスマートフォンの 0 を長押しすることで入力できます。（国際電話の 010 と同じ意味）
2. 以下の画面で必ず「連絡先を閉じる」をおしてください。Connect は Agent が電話対応した後「アフターコールワーク」という電話内容をシステムに反映させる時間が確保されます。この処理を意図的に終了させないとレポートが反映されません。



2. 受電の確認が出来たら、一旦 Amazon Connect の管理画面を閉じます。ソフトフォンと Amazon Connect の管理者画面 2 つが開いているはずです。
3. AWS 側の Amazon Connect 管理者画面の左ペイン、「分析ツール」をクリックします
Contact Lens が有効になっていない場合、チェックをつけて「保存」をおします

分析ツール

コンタクトセンターのパフォーマンスを監視し、分析ツールを使用して KPI を追跡します。

Contact Lens

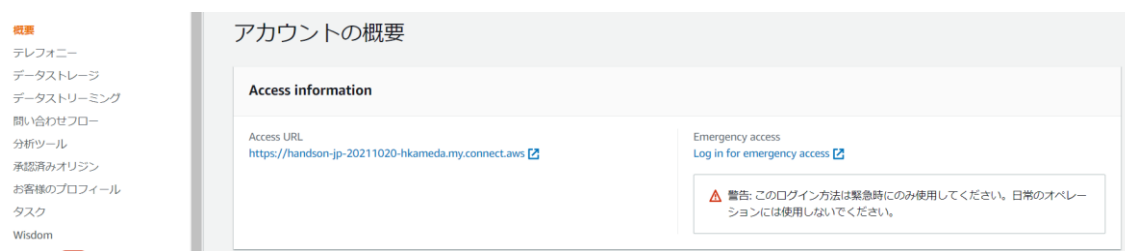
Contact Lens for Amazon Connect は、Amazon Connect に統合された機械学習 (ML) 機能のセットです。コンタクトセンターのスーパーバイザーは、Contact Lens を使用することで、エージェントと顧客との対話における感情の動き、傾向、およびコンプライアンスリスクをより深く理解できます。スーパーバイザーは、この情報を使用して、エージェントのトレーニング、正常なやり取りのレプリケーション、および企業や製品についての重要なフィードバックの特定を行うことができます。 [詳細はこちら](#)

☒ Contact Lens を有効にする

キャンセル

保存

4. 左ペインから「概要」をクリックし[Emergency access]をクリックします



5. Amazon Connect の管理画面、左ペインから「セキュリティプロファイル」をクリックします



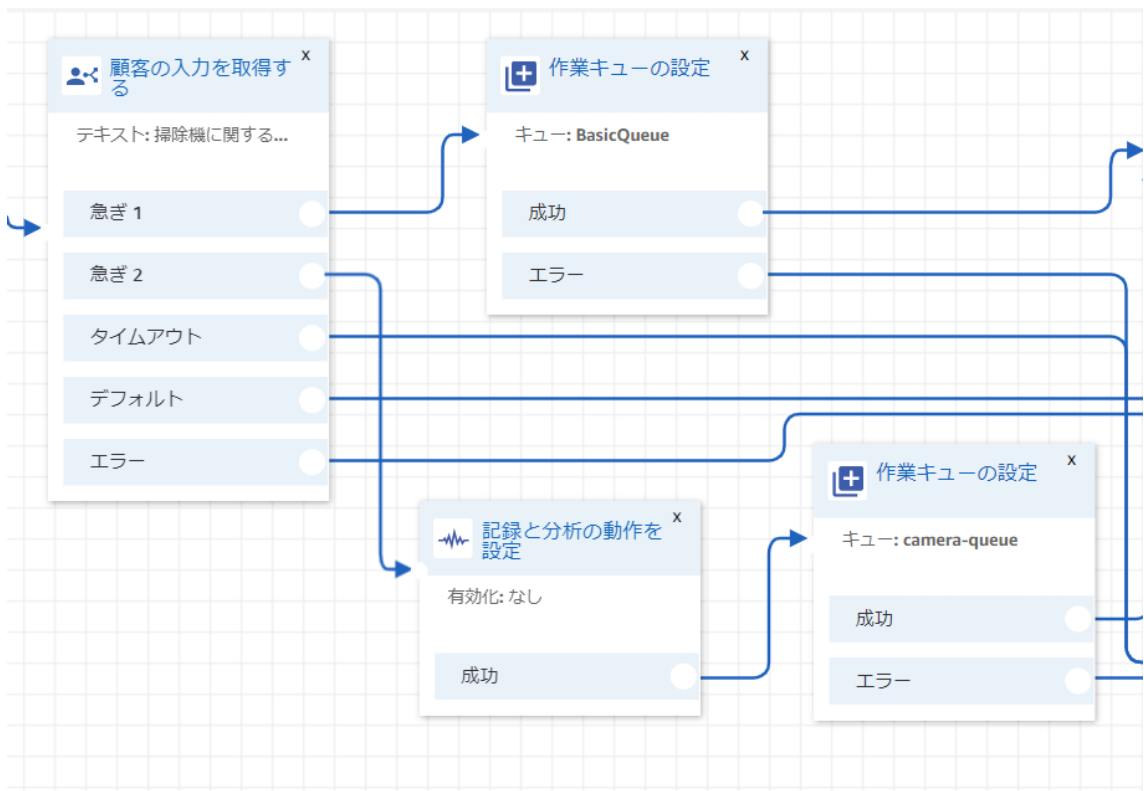
6. [Agent]をクリックします
7. [メトリクスおよび品質]を伸ばして、すべての[すべて]にチェックをつけます

メトリクスおよび品質 ^①										
タイプ	すべて	アクセス	表示	編集	作成	有効/無効	ダウンロードボタンを有効にする	削除	公開	スケジュール
メトリクスへのアクセス	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
コンタクトの検索	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会話特性で連絡先を検索する	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
キーワードで連絡先を検索する	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
連絡先のアクセスを制限 ^①	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
コンタクト属性 ^①	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - 音声分析 ^①	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ルール	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. 画面下部[保存]をおします
9. 左ペインから[問い合わせフロー]をクリックします



10. 作成済の[demo-flow]をクリックします
11. 左ドロップダウンリストの[設定]から[記録と分析の動作を設定]を選んで、以下の図のように[2]の[作業キューの設定]の前にいれます



12. [記録と分析の動作を設定]をクリックし、[通話記録]を[オン][エージェント及び顧客]に設定します。

通話記録

エージェント、顧客、またはその両方の通話記録を有効または無効にします。Contact Lens を有効にするには、エージェントと顧客の通話記録が必要です。

- ☒ オン
 - ☒ エージェント および 顧客
 - ☐ エージェント 専用
 - ☐ 顧客 専用
- ☐ オフ

13. [Contact Lens 音声分析]を有効にするチェックを入れます

Contact Lens 音声分析

- ☒ Contact Lens の音声分析を有効にします。

Contact Lens は、通話のトランスクリプトや感情などの ML ベースの音声分析を提供し、顧客の問題や傾向を特定します。通話後分析を使用して、顧客のインタラクションの後に、トランスクリプト、感情、およびその他のデータの音声分析を取得します。リアルタイム分析を使用して、顧客のインタラクション中にトランスクリプトや感情分析にアクセスできます。 [詳細はこちら](#)

14. [通話後の分析]を選びます。(ハンズオンでは、1 台の端末で作業を行うことを予定しているため、管理者と Agent が両方ログインしないといけないリアルタイムおよび通話後の分析は選びません。)

☒ 通話後の分析

書き起こしの精度を最大限に高めるために推奨されます。

☐ リアルタイムおよび通話後の分析

ライブ通話のリアルタイムアラートと音声分析を有効にします。

15. 言語を日本語に指定し[Save]をおします

言語

☒ 手動で設定する

日本語 (日本) ▼

16. フローを[保存]し[公開]します

最新: 公開済み ▼	公開	保存 ▼
------------	----	------

17. 再度ユーザーでログインしなおして通話テストをします。2分程度何か会話してみてください。(最初の選択は[2]を選んでください。)

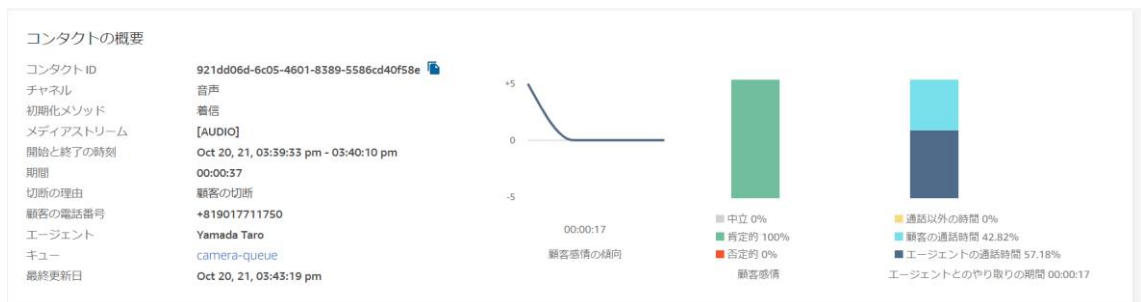
18. 電話が終わったら、数分間待ちます。その間、先程と同様にメイン管理者で Connect にログインしなおしておき、左ペインの[問い合わせの検索]をクリックします



19. 以下のように先程の履歴が出力されたら、コンタクト ID をクリックします

コンタクト							October 20, 2021 - Asia/Tokyo
コンタクト ID	チャンネル	開始タイムスタンプ	システム電話番号	キュー	エージェント	録音/トランスクリプト	
> 921dd06d-6c05-4601-8389-5586cd40f58e	音声	10月 20, 2021, 03:39:33 午後	+12318887220	camera-queue	yamadat	🔊 📄 🗑	

20. 以下のようにグラフが出力されます。右側のグラフが出力されない場合、もう数分待って再度アクセスしてください。



21. さらに画面の下には、会話のない方が文字になり出力されています。オンラインハンズオンの場合、ハウリングなどで精度が落ちますので、静かなところで試してみてください。

おつかれさまでした！

削除は以下を行ってください

Amazon Connect インスタンス