



Builders Online Series

쉽고 빠르게 B2C 고객의 서비스 만족도를 향상시키는
솔루션 만들기 : Amazon Connect & Pinpoint

김정곤

Solutions Architect

잘 만든 서비스를 잘 운영하려면...?

Amazon Connect



고객의 문의 전화와 채팅을 통해 고객의 요구를 정확히 파악해
즉시 응답을 할 수 있는 콜센터

Amazon Pinpoint



고객과 이메일, SMS, 푸시 또는 음성 등의 채널을 통해 고객과
교류할 수 있는 마케팅 커뮤니케이션 서비스

Amazon Connect



Amazon 고객 지원 서비스는

Amazon은 지구상에서 가장 고객 중심적인
수백만 회사를 지향하고 있습니다. 수십개
의 고객 의 언어 32개
의 국가

70,000 여명의 고객 서비스 담당자가 사용하고 있습니다.

기존 콜센터 솔루션으로는 요구사항을 충족하지 못했습니다



번거로운 도구



어려운 통합



과도한
프로페셔널
서비스



하드웨어, 전화
통신 인프라
설치에 필요한
공간



보안, 확장성,
안정성



복잡한
과금체계

그래서 직접 구축했습니다.



Customers

intuit.

CHRONEXT

chartspan™



D
DOW JONES

Capital One

John Hancock



answerconnect



NHS
Business Services Authority



SuperCareHealth™
Expect Above and Beyond



SUBWAY



SLICE
PIZZA APP



Quick, easy migration and onboarding

30 Minutes to train new agents

2X Faster Migration

"In a proof-of-concept phase that lasted about three business days, I was able to bring Amazon Connect up, take a simple call flow, and seamlessly integrate with our CRM system. Once we started putting Amazon Connect into production, we trained hundreds of associates in just 30 minutes each and achieved 100 percent adoption for our direct bank and fraud operations in just five months. That's more than twice as fast as prior migrations of this magnitude have taken."

Rajiv Sondhi, VP Software Engineering – Capital One

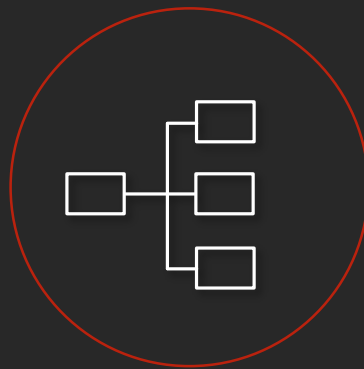


Amazon Connect



모든 규모의 기업을 지원하도록 확장 가능한, 사용이 간편한,
옴니채널 클라우드 기반 콜 센터 서비스

고객 서비스 혁신을 위한 가장 빠른 경로



직능 기반 연락처
라우팅



Voice & chat
녹음/기록



실시간 및 History
분석



고품질 음성 기능

서비스 아키텍처

여러 가용영역에 걸쳐 짧은 지연 시간의
연결을 지원하는고가용성 아키텍처

전화 통신 아키텍처

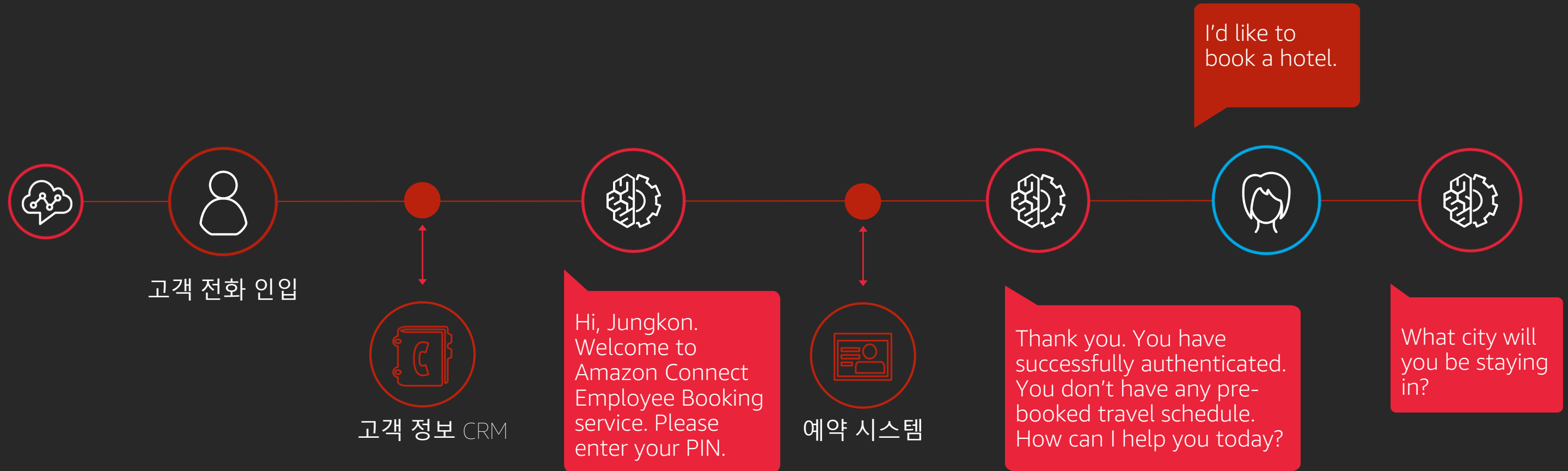
통신사 네트워크에 대한 연결을 관리하며
여러 통신사에 대한 다양한 연결을 제공

Amazon Connect 차별화 요소들



고객에게 제공되는 가치에 대해서만 지불

Contact Flow Engine - 예제

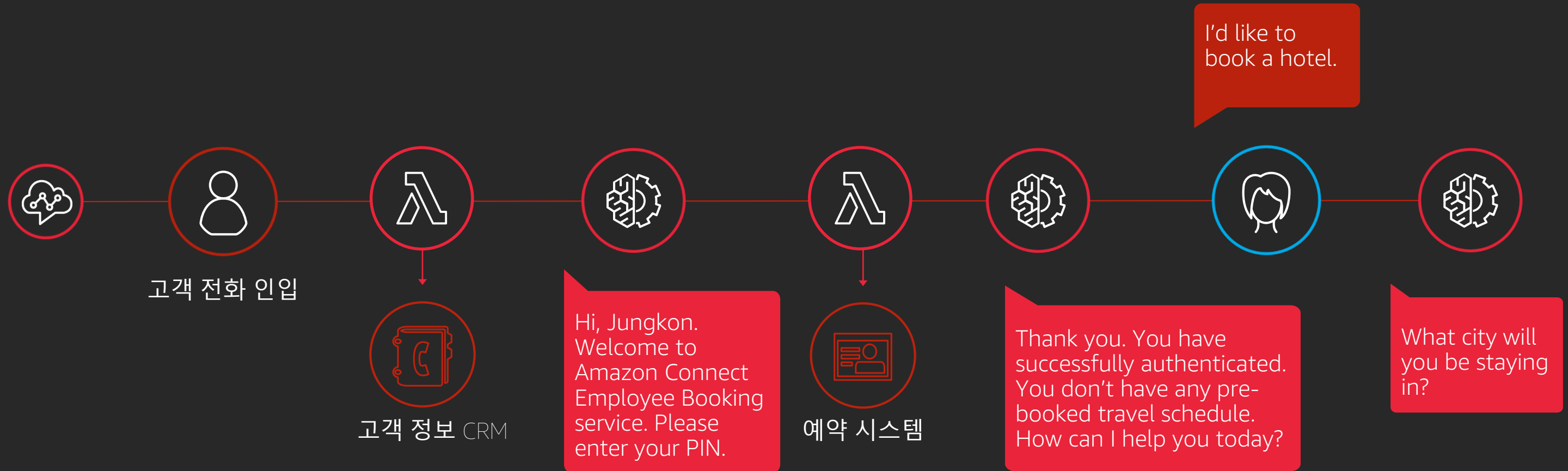


개인화
고객별로 Contact Flow
조정 가능

동적인 시스템
대화식으로 쉽게 구성이
가능

자연스러운 대화
Amazon Alexa 와 동일한
기술로 구현된 Amazon Lex
Chatbot 으로 구현
(현재 영문만 지원)

Contact Flow Engine - 예제



AWS LAMBDA
다양한 백엔드
시스템과 결합

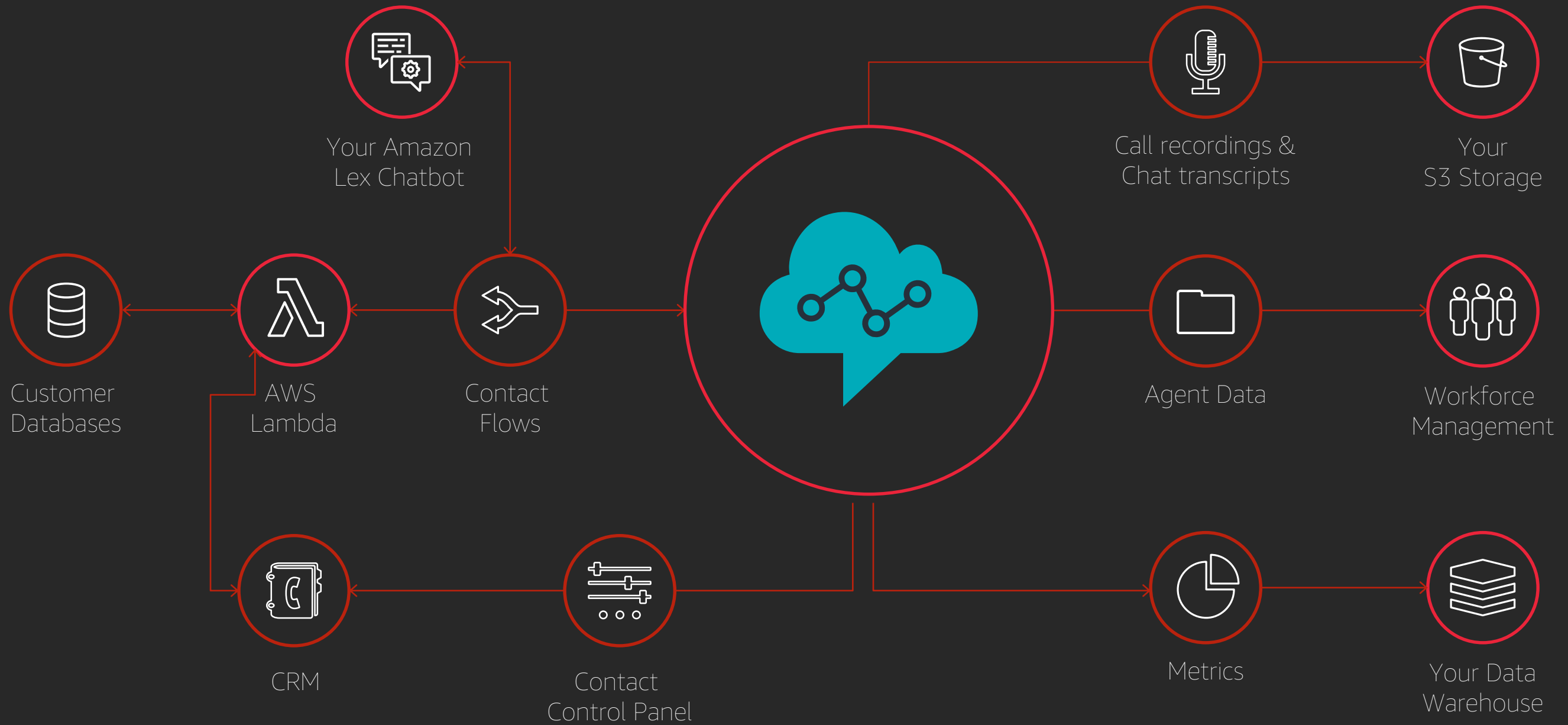


AMAZON LEX
알렉사와 동일한 딥러닝 기술로
구동되는 애플리케이션을 위한 대화
인터페이스



AMAZON POLLY
29개 언어와 61개 음성에서
딥러닝을 사용하여 텍스트를
실제와 같은 화법으로 변환

오픈 플랫폼 / 손쉬운 결합



Contact Lens for Amazon Connect

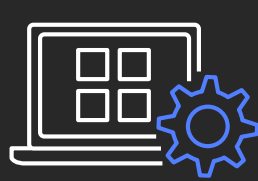
Amazon Connect에 통합된 컴퓨터 학습(ML)을 통해
제공되는 새로운 분석 기능



Advanced
search



Detailed
analytics and
sentiment
analysis



Automated
contact
categorization



Theme
detection
(coming soon)



Supervisor
assist
(coming soon)



Open and
flexible data

즉시 사용 가능한 경험을 통해 몇 번의 클릭만으로
컨택트 센터와 직원이 **쉽게 Machine Learning**의 힘을 사용 가능
(현재 영어와 스페인어 지원)



Advanced search



Detailed analytics & sentiment analysis



Automated contact categorization



Theme detection (coming soon)



Supervisor assist (coming soon)



Open & flexible data



Amazon Connect

wenyi_gamma

English



Contact search

Filters

Start date

Jun 18, 2020



End date

Jun 18, 2020



Time zone

Etc/UTC



Initiation method



Phone number

Search for phone number



Queue

Search for queue



Agent login

Search for agent



Minimum interaction seconds

Maximum interaction seconds

Channel

Select a channel to filter the contacts included in the report. If no channel is selected, search will return all contacts within the reporting time range.

☐ Voice ☐ Chat ☐ Task

Customer phone number



Advanced search



Detailed analytics & sentiment analysis



Automated contact categorization



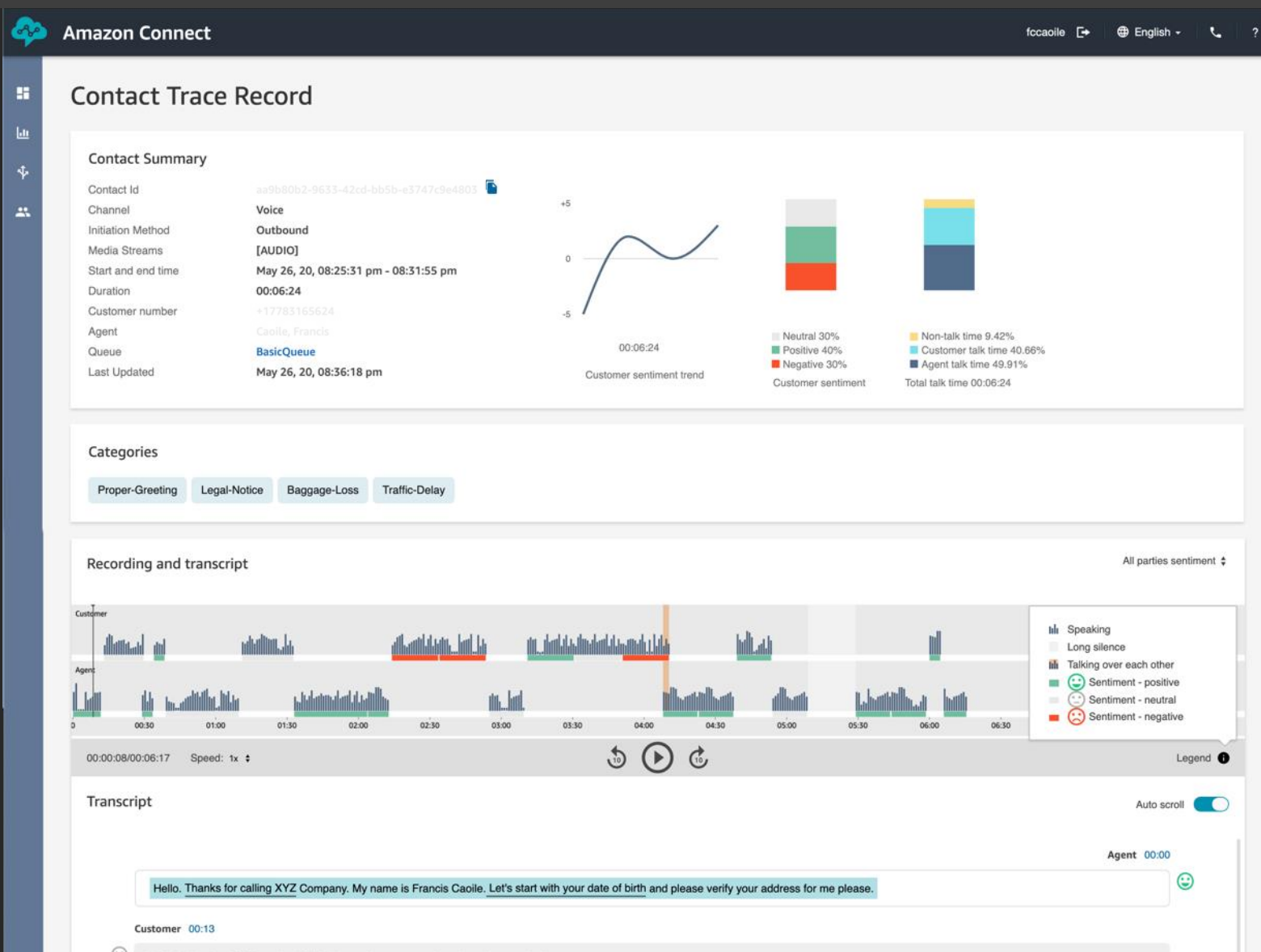
Theme detection (coming soon)



Supervisor assist (coming soon)



Open & flexible data



항상된 연락처 세부 정보 페이지

- 전체 통화 내역 검토
- 고객 및 에이전트의 발언 별 감정 분석
- 상담 중 고객 감정 진행
- 에이전트와 고객 간의 참여 분석
- 통화 내용 및 오디오 녹음의 중요 데이터 수정

AWS로 콜센터 고도화

개발



AWS
Lambda



Amazon
API Gateway



AWS Step
Functions

스토리지



Amazon
S3



Amazon
Glacier

데이터베이스



Amazon
RDS



Amazon
DynamoDB



Amazon
Redshift

AI



Amazon
Lex



Amazon
Polly



Amazon
Transcribe



Amazon
Comprehend



분석



Amazon
Athena



Amazon
Kinesis



Amazon
Glue



Amazon
QuickSight

메시징



Amazon
Pinpoint



Amazon Simple
Notification Service



Amazon Simple
Email Service

보안



AWS Identity and
Access Management



AWS
Directory Service

운영



Amazon
CloudWatch



AWS
CloudFormation



AWS
CloudTrail



Amazon Connect



True consumption
based pricing



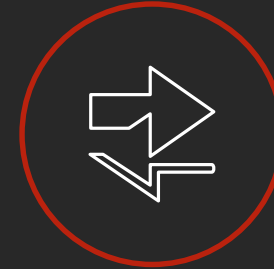
Pay as
you go



No hassle
telephony



No required
commitments



Automatic
Scaling



No hardware or
space required

고객에게 제공되는 가치에 대해서만 지불

Connect Demo



Amazon Pinpoint

고객과의 소통에 있어 어려움들



기업은 마케팅 담당자와 개발자 모두에게 **다양한 사용 사례**를 지원할 수 있는 쉽고 빠르게 사용할 수 있는 마케팅 도구가 필요

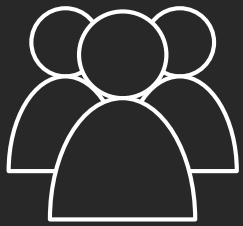
기업은 고객에게 이미지 마케팅을 위해 **메시지를 개인화**해야 함

기업은 고객 커뮤니케이션의 전체 라이프사이클을 이해할 수 있는 **통찰력**이 필요

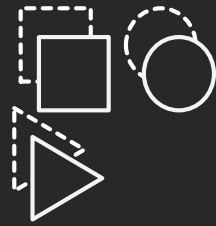
대부분의 기업은 고객 커뮤니케이션을 위해 **규모에 맞는 필요한 인프라 구축**의 어려움

Amazon Pinpoint

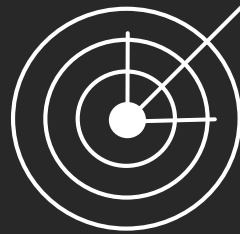
멀티채널 마케팅 커뮤니케이션 서비스



사용자 관리



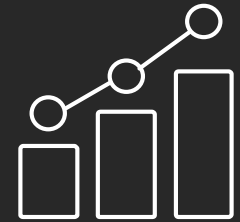
청중 관리



타겟팅

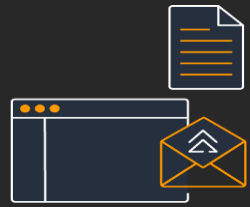


채널



캠페인
인사이트

다양한 사용 방법



마케팅

특별 행사, 뉴스레터 및 기타 참여형 콘텐츠를 포함하여 타겟팅된 기본 또는 개인화된 메시지로 제품 및 서비스를 홍보



트랜잭션 처리

구매 확인 또는 배송 알림과 같은 즉시 대상이 정해진 트리거 기반 고객 커뮤니케이션 전송



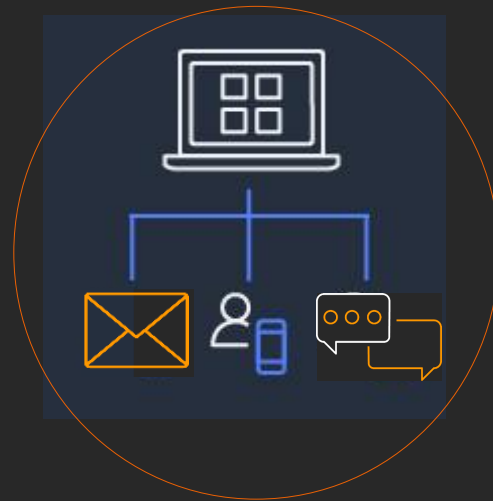
대량 발송

통지 및 공지사항을 포함하여 수백만 명의 커뮤니티에 발송

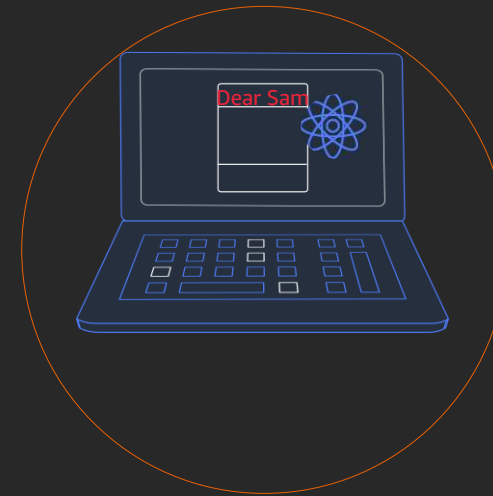
마케팅 과정



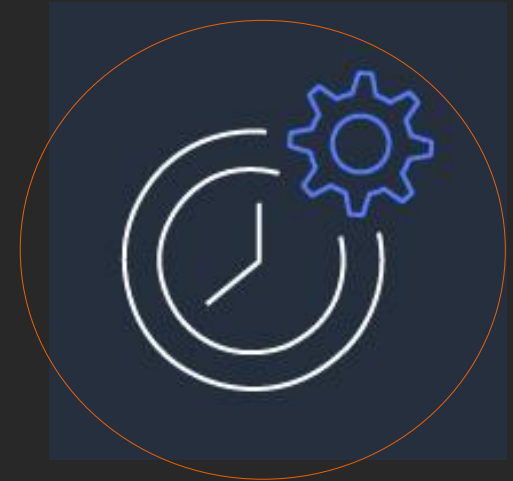
누가



어떻게



무엇을

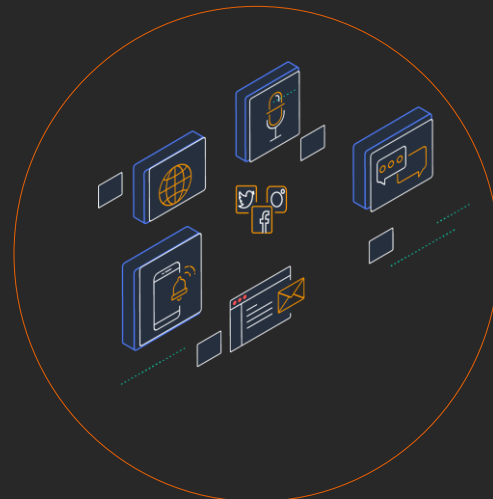


언제

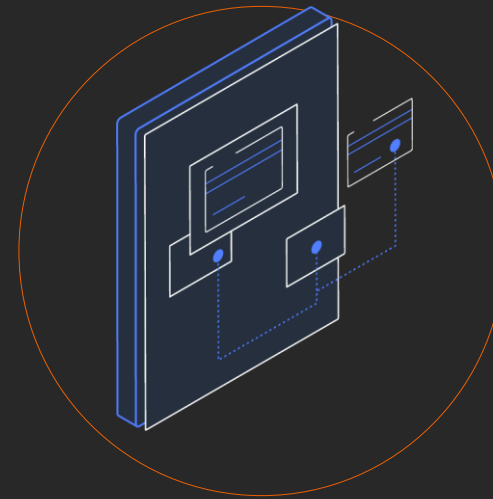
Campaign 만들기



Step 1: Segment 선택



Step 2: Channel 선택



Step 3: Content 선택



Step 4: Schedule

Step 1 - Segment 선택

Static Segments

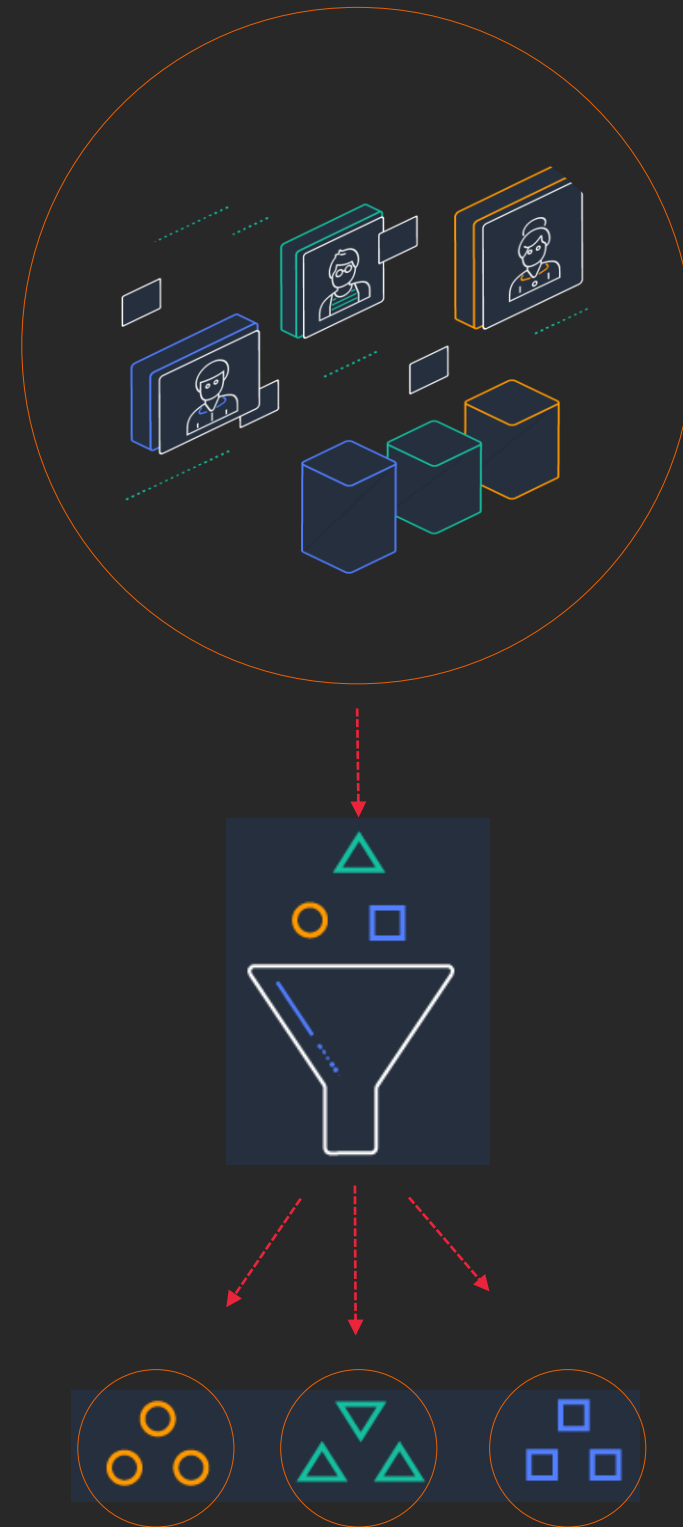
Flat files (.csv)

Dynamic Segments

S3 Buckets

Mobile/Web analytics users

Filter



Step 2 – Channel 선택



SMS



EMAIL



VOICE



PUSH



CUSTOM

Step 3 – Content 선택

Create content templates using
HTML or rich text editor

Personalize



Step 4 – Schedule



바로 발송



스케줄 발송

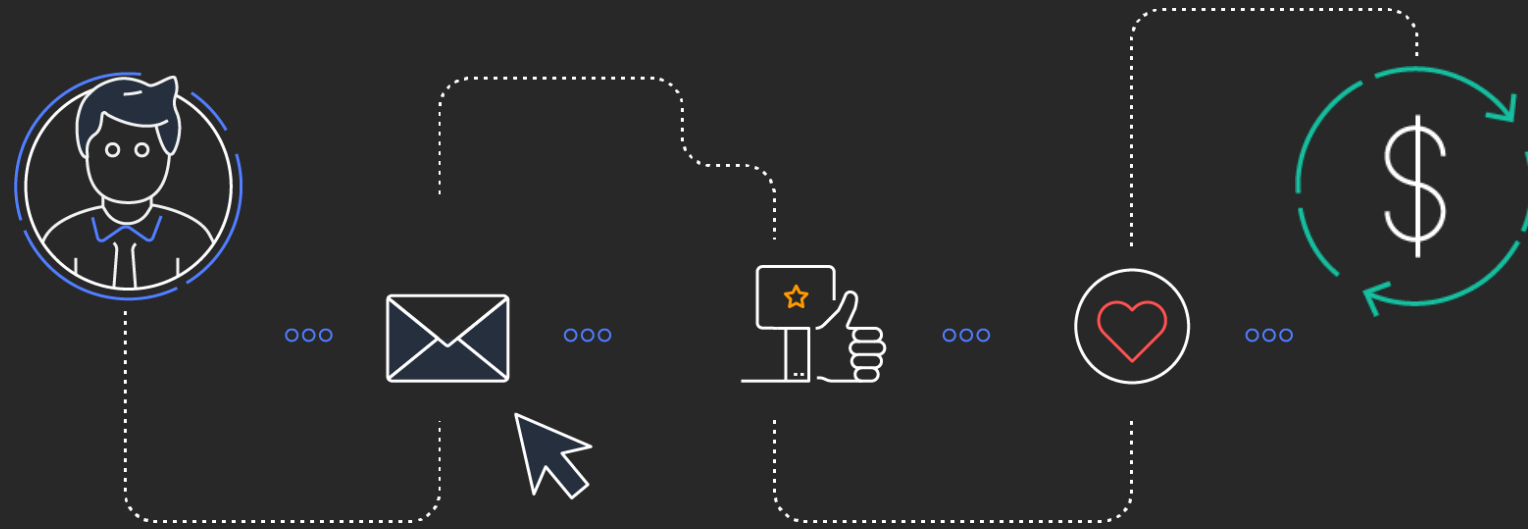


반복 발송

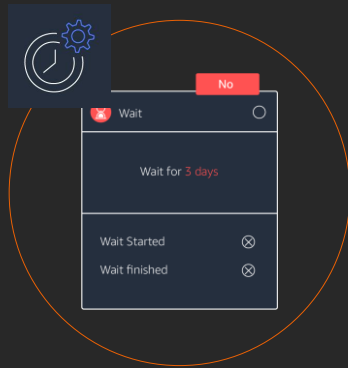


이벤트 발송

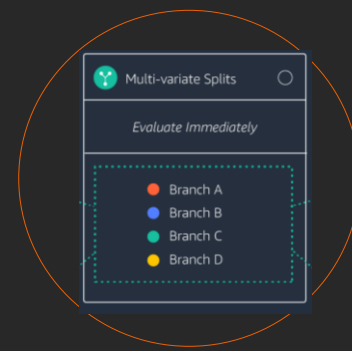
다단계의 Campaign 을 Journey 로 자동화



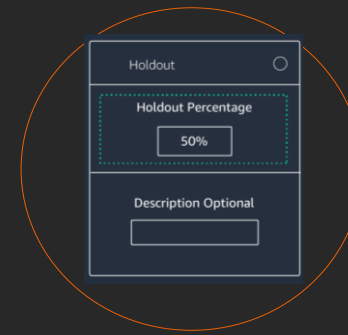
Communication



Wait

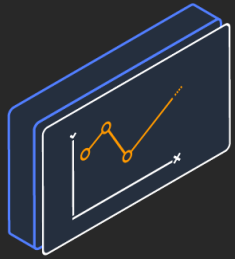


Splits



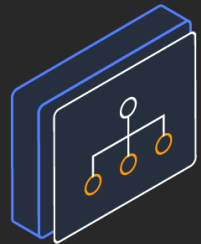
Hold outs

고객을 이해하기 위한 분석



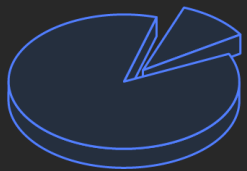
참여 분석

Campaign 과 Journey 결과 분석



전송율 대시보드

고객 메일함에 도착할때까지의 과정을 분석



모바일/웹 분석

Segmentation 과 Campaign 을 위한 분석

디즈니 스트리밍 서비스는 Amazon Pinpoint를 사용하여 모든 MLB의 모든 앱에 대한 고유한 세그먼트와 캠페인을 밀리 초 단위로 동적으로 생성한 후 수십억 개의 메시지를 동적으로 사용자에게 보냅니다. 가장 까다로운 사용 시나리오에서 Amazon Pinpoint는 시간당 300 개 이상의 세그먼트와 캠페인, 분당 20 개 이상의 세그먼트와 캠페인을 생성하도록 확장됩니다.



“저희는 동적 세그멘테이션을 통해 메시지를 발송합니다. 푸시 알림을 보낸 후 즉시 동적으로 세그먼트화 해야 합니다. Amazon Pinpoint에 ‘지금 진행중인 이 게임 이벤트에 대해 지금 세그먼트 생성 후 캠페인을 생성하여 보내.’라고 동작시키면 Amazon Pinpoint는 이 모든 작업을 밀리 초 단위로 수행합니다.”

Pinpoint Demo



참고자료

<https://aws.amazon.com/ko/connect/>

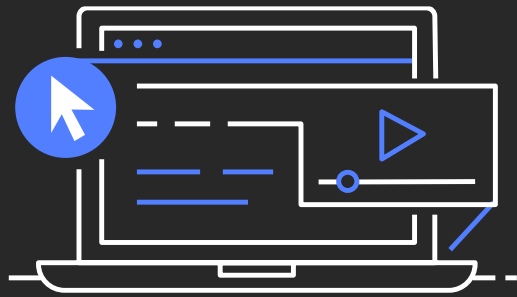
<https://github.com/aws-samples/amazon-connect-workshop>

<https://connectdemo.com>

<https://aws.amazon.com/ko/pinpoint/>

<https://pinpoint-jumpstart.workshop.aws/en/>

AWS 온라인 교육 과정



자신의 속도에 맞춰 학습하세요.

무료 AWS 디지털 교육을 통해
편한 시간에 원하는 장소에서
최신 클라우드 기술을
학습할 수 있습니다.

- AWS Cloud Practitioner Essentials
AWS 클라우드의 기초를 배우고, AWS Certified Cloud Practitioner 공인 자격 시험을 준비할 수 있는 과정입니다.
<https://www.aws.training/Details/Curriculum?id=32442>
- AWS 클라우드 보안 기초
AWS 액세스 제어 및 관리, 거버넌스, 로깅 및 암호화 방법 등 AWS의 보안 개념을 소개합니다.
<https://www.aws.training/Details/Curriculum?id=11048>
- Amazon Elastic Block Storage (EBS) 소개
AWS 클라우드의 Amazon EC2 인스턴스에 사용할 블록 스토리지 볼륨을 제공하는 Amazon Elastic Block Store(EBS)를 소개합니다.
<https://www.aws.training/Details/Video?id=37393>

AWS Builders Online Series에 참석해주셔서 대단히 감사합니다.

저희가 준비한 내용, 어떻게 보셨나요?
더 나은 세미나를 위하여 **설문을 꼭 작성해 주시기 바랍니다.**



aws-korea-marketing@amazon.com



twitter.com/AWSKorea



facebook.com/amazonwebservices.ko



youtube.com/user/AWSKorea



slideshare.net/awskorea



twitch.tv/aws



Builders Online Series

Thank you